

Extraits du Document de Référence

**RAPPORT DE RESPONSABILITÉ
ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**
2014

"Creative Oxygen" : De l'oxygène naît l'inspiration.



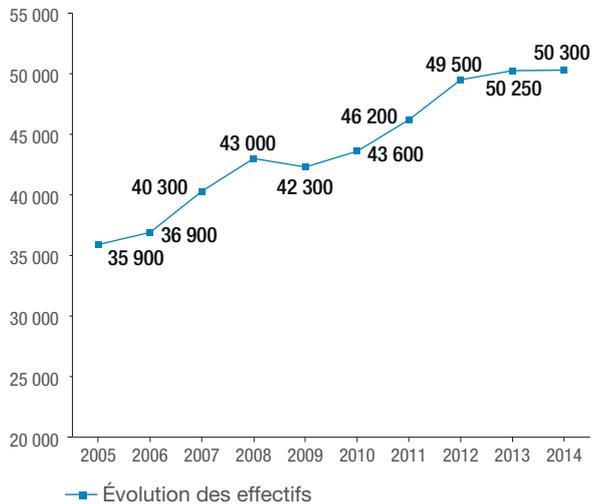
AIR LIQUIDE

Creative Oxygen

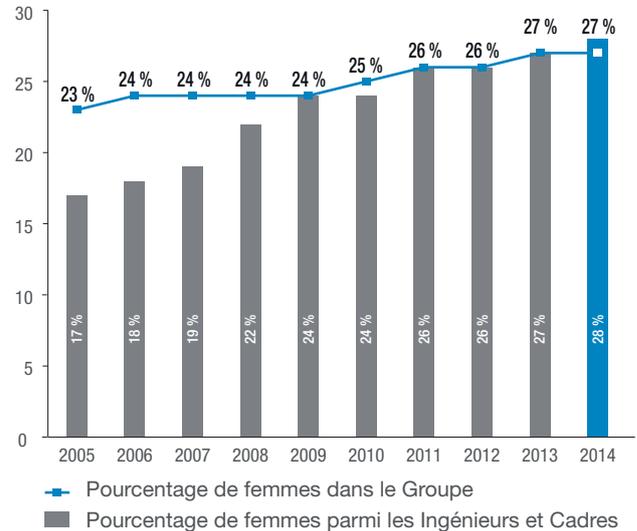


DES FEMMES ET DES HOMMES IMPLIQUÉS

Évolution des effectifs depuis 2005 (10 ans)



Évolution de la mixité depuis 2005 (10 ans) - % de femmes au sein du Groupe



Nombre et fréquence des accidents avec arrêt des collaborateurs depuis 1995 (20 ans)



(a) Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt par million d'heures travaillées.

Fondation Air Liquide

180 projets soutenus

dans 42 pays depuis sa création

220 collaborateurs impliqués

Gouvernement d'entreprise en 2014

83 % d'Administrateurs indépendants

33 % de femmes Administrateurs

58 % d'Administrateurs de nationalité étrangère (non français)

Gouvernance interne en 2014

94 % des collaborateurs appartiennent à une entité ayant un Code de conduite local

93 % du Groupe audité sur son système de gestion industrielle (IMS) depuis cinq ans

> 90 % du chiffre d'affaires faisant l'objet d'une évaluation du dispositif de contrôle interne



NOTRE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

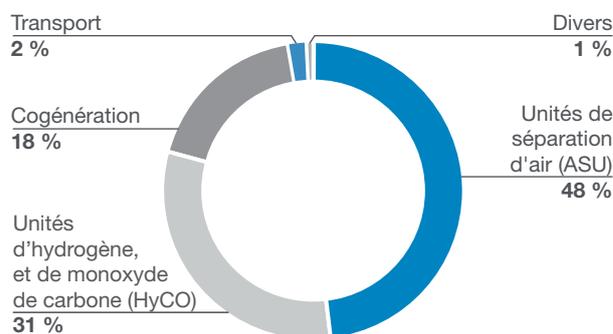


EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

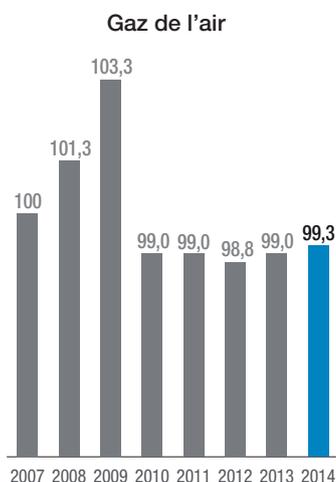


40 applications protègent la vie et l'environnement soit **45 %** ^(a) des ventes Groupe

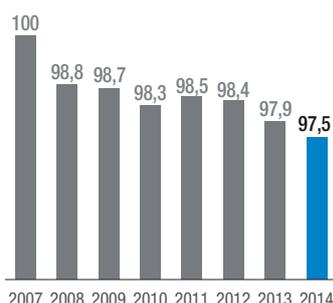
Répartition des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre en 2014



Consommation énergétique par m³ de gaz produit (base 100 en 2007)

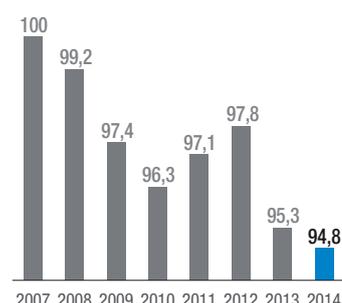


Hydrogène



Distance parcourue par tonne de gaz livré (base 100 en 2007)

Transport



(a) Données 2013. Mise à jour 2014 disponible mi-2015.



2

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2014

Introduction	6	Méthodologie du reporting	55
Rapport de performance 2014 : Faits marquants et Indicateurs Clés	7	Rapport du vérificateur indépendant	57
Rapport Environnemental, Social et de Gouvernance (ESG)	13	Annexe	60

➤ INTRODUCTION

L'ambition du Groupe est d'être le **leader dans son industrie en étant performant sur le long terme et en agissant de façon responsable. La Responsabilité est ainsi inscrite au cœur des enjeux de l'Entreprise.** Elle est la manière dont Air Liquide agit et travaille avec ses **parties prenantes**, actionnaires, collaborateurs, clients et patients, fournisseurs, communautés proches des métiers et des implantations du Groupe dans le monde et autorités publiques.

Aujourd'hui, la démarche de Responsabilité et de Développement durable d'Air Liquide est constituée de trois domaines qui s'expriment de la façon suivante :

- **servir nos clients et nos patients et la société tout entière ;**
- **développer nos collaborateurs et conduire nos opérations ;**
- **construire des relations avec nos actionnaires et nos autres parties prenantes.**

Le Rapport de Responsabilité et de Développement durable 2014 témoigne de cette ambition. Il s'appuie sur de nombreux indicateurs qui montrent la contribution du Groupe à la performance de ses clients et à la qualité de vie de ses patients, la

relation de confiance qu'il entretient avec ses actionnaires et ses partenaires, ainsi que l'engagement de ses équipes et la qualité de ses opérations industrielles.

Ce Rapport est structuré en **deux parties** distinctes.

La **première partie** présente les **Indicateurs Clés** et les **faits marquants** de l'année 2014 pour les trois domaines de la démarche de Responsabilité d'Air Liquide.

La **seconde partie** comprend **l'ensemble des indicateurs de Responsabilité et de Développement durable du Groupe**. Ils sont classés suivant les thèmes de l'**Environnement**, du **Social et du sociétal**, et de la **Gouvernance et des clients**, classement souvent appelé ainsi **ESG**.

Tout comme le reporting financier, ce **reporting extra-financier** est revu chaque année depuis 2003 par un vérificateur indépendant membre du réseau de l'un des **Commissaires aux comptes**. Il mène une mission d'analyse et de vérification sur une sélection d'indicateurs, non seulement au niveau des fonctions centrales mais aussi auprès de sites industriels et de Directions de Ressources Humaines de filiales. Ces sites et Directions sont cette année au nombre de 17. Depuis 2003, 109 sites et Directions ont ainsi fait l'objet d'une mission de vérification.

➤ RAPPORT DE PERFORMANCE 2014 : FAITS MARQUANTS ET INDICATEURS CLÉS

La démarche de Responsabilité et de Développement durable d'Air Liquide est constituée de trois domaines :

- servir nos clients et patients, et contribuer à la société tout entière ;
- développer nos collaborateurs et conduire nos opérations ;
- construire des relations avec nos actionnaires et nos autres parties prenantes.

Pour chacun de ces domaines, la performance 2014 est illustrée par un ou plusieurs **Indicateurs Clés de Responsabilité**.

Air Liquide a lancé en 2014 une nouvelle démarche de hiérarchisation de ses enjeux RSE ^(a), appelée **Analyse de Matérialité**, qui permettra de nourrir la réflexion sur les objectifs et les Indicateurs Clés de Responsabilité du Groupe au-delà de 2015.

1. Servir nos clients et patients, et contribuer à la société tout entière

Il s'agit de **contribuer à la santé de nos patients et à l'environnement chez nos clients**, notamment par l'**innovation** et le **service**. Il s'agit aussi de s'engager auprès des **communautés** au sein desquelles nous opérons, en particulier à travers la **Fondation Air Liquide**.

1.1. Satisfaction de nos clients et de nos patients

Dans le cadre de sa démarche de Responsabilité et de Développement durable, la satisfaction des clients et des patients est une priorité pour Air Liquide. Le Groupe met en place des enquêtes pour mesurer le taux de satisfaction de ses clients et de ses patients et établit des plans d'actions pour améliorer continuellement cette satisfaction.

INDICATEUR CLÉ

Part des ventes du Groupe relative aux entités où a été réalisée une enquête de satisfaction client ou patient, sur les deux dernières années.

OBJECTIF 2015

Accroître la satisfaction et la fidélisation des clients ainsi que la satisfaction des patients. D'ici 2015, les enquêtes auprès des clients et des patients et les plans d'action associés devront concerner des entités représentant **85 % des ventes du Groupe**.

PERFORMANCE 2014

En 2014, la part des ventes du Groupe relative aux entités où ont été réalisées des enquêtes de satisfaction client ou patient, avec des plans d'actions associés, est de 80 % comparé à 76 % en 2013. Cette progression est en ligne avec l'objectif que 85 % des ventes du Groupe en 2015 soient concernés par une enquête de satisfaction.

(a) Responsabilité Sociale de l'Entreprise.

1.2. Protéger la vie de nos patients et l'environnement chez nos clients

Le Groupe développe **des solutions pour protéger la vie de ses patients et l'environnement chez ses clients**. Plus de 40 applications des gaz industriels permettent à nos clients d'améliorer leur empreinte environnementale et de réduire leurs propres émissions de CO₂.

INDICATEUR CLÉ

Pourcentage du chiffre d'affaires du Groupe lié à la vie et l'environnement.

PERFORMANCE

En 2013, **45 %^(a) du chiffre d'affaires du Groupe est lié à la vie et l'environnement**. Le pourcentage du chiffre d'affaires lié à la vie et l'environnement d'Air Liquide a connu une progression marquée entre 2005 et 2013, passant de 33 % à 45 % du chiffre d'affaires total du Groupe. Cette croissance illustre la volonté d'Air Liquide de développer des applications liées à la protection de la vie et de l'environnement dans ses activités.

Par ailleurs, le Groupe a la volonté de consacrer une grande partie de ses dépenses d'innovation à l'amélioration des procédés des clients et à la qualité de vie des patients.

INDICATEUR CLÉ

Pourcentage des dépenses d'innovation du Groupe lié à la vie et l'environnement.

PERFORMANCE 2014

En 2014, **près de 60 % des dépenses d'innovation du Groupe sont consacrés à des travaux sur la protection de la vie et de l'environnement**.

1.3. Engagement social et humain

L'engagement social et humain est une préoccupation constante au sein d'Air Liquide. Le Groupe mène des actions de mécénat, notamment dans les domaines de la protection de la vie et de l'environnement et du développement local auprès des **communautés**. Elles peuvent être menées directement par les filiales du Groupe ou portées par la **Fondation Air Liquide**.

INDICATEUR CLÉ

Nombre de pays ayant réalisé au moins un projet de mécénat en direct ou via la Fondation Air Liquide de 2011 à 2015.

OBJECTIF 2015

Mettre les compétences des équipes du Groupe au service des communautés **en réalisant au moins un projet de mécénat par pays d'ici 2015**. Dans ce cadre, le Groupe s'engage à apporter son support dans la durée à la Fondation Air Liquide pour qu'elle puisse contribuer à atteindre cet objectif par les projets qu'elle soutient.

PERFORMANCE 2014

En 2014, Air Liquide, à travers ses filiales et sa Fondation, a soutenu des **projets dans six nouveaux pays, ce qui porte à 43 le nombre total de pays ayant réalisé un projet de mécénat depuis 2011**, comparé à 37 pays en 2013. L'activité de mécénat de la Fondation Air Liquide se développe ainsi progressivement dans l'ensemble des pays où le Groupe est présent.

(a) Donnée 2013. La donnée 2014 sera disponible mi-2015.

2. Développer nos collaborateurs et conduire nos opérations

Il s'agit de développer la sécurité de nos collaborateurs, leur expertise et leur engagement, en respectant les principes éthiques du Groupe. Il s'agit aussi de gérer au mieux les ressources naturelles et l'impact environnemental de nos activités.

2.1. Collaborateurs

Les collaborateurs sont concernés en premier lieu à travers leur **sécurité** et leurs conditions de travail. Le Groupe a la volonté de **développer les talents** des collaborateurs ainsi que de favoriser la **diversité** au sein de l'Entreprise.

INDICATEURS CLÉS LIÉS À LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

INDICATEURS CLÉS LIÉS À LA SÉCURITÉ

- Nombre d'accidents avec arrêt des collaborateurs du Groupe
- Taux de fréquence des accidents avec arrêt des collaborateurs du Groupe
- Nombre d'accidents de sous-traitants et intérimaires

OBJECTIF 2015

Continuer à améliorer la sécurité des collaborateurs, en réduisant chaque année le taux de fréquence des accidents avec arrêt.

PERFORMANCE 2014

En 2014, le nombre d'accidents avec arrêt des collaborateurs du Groupe est de 144, comparé à 151 en 2013. Le taux de fréquence des accidents avec arrêt des collaborateurs est lui de 1,56 comparé à 1,62 en 2013 et continue de décroître. Cette amélioration est en ligne avec l'objectif que s'est fixé le Groupe de réduire chaque année le taux de fréquence des accidents avec arrêt des collaborateurs. Par ailleurs, aucun accident mortel n'est à déplorer en 2014 parmi les collaborateurs du Groupe.

En 2014, le nombre d'accidents de sous-traitants et d'intérimaires est de 92, comparé à 110 en 2013.

INDICATEURS CLÉS LIÉS AU DÉVELOPPEMENT ET À LA DIVERSITÉ DES COLLABORATEURS

INDICATEUR CLÉ « OUR TALENTS »

Cet Indicateur Clé mesure la progression du développement, de la diversité et de l'engagement des collaborateurs du Groupe.

OBJECTIF 2015

Assurer le développement, la diversité et l'engagement des collaborateurs en portant de 100 à 115 l'indice « Our Talents » de 2010 à 2015.

L'objectif est d'encourager l'organisation à mettre en place des actions de progrès dans ces domaines. Cet indice est calculé à partir d'une valeur de référence de 100 en 2010.

PERFORMANCE 2014

La valeur de l'indice composite « Our Talents » demeure stable entre 2013 et 2014, à une valeur de 107.

INDICATEURS CLÉS LIÉS AU DÉVELOPPEMENT ET À LA DIVERSITÉ DES COLLABORATEURS

- Pourcentage de femmes parmi les Ingénieurs et Cadres
- Nombre de jours de formation par personne et par an

PERFORMANCE 2014

En 2014, le pourcentage de femmes parmi les Ingénieurs et Cadres est passé de 27 % en 2013 à 28 % en 2014. Ainsi, pour la première fois, le pourcentage de femmes Ingénieurs et Cadres est supérieur au pourcentage global de femmes dans l'ensemble du Groupe (27 %). Cela illustre la bonne représentativité des femmes dans l'encadrement d'Air Liquide, fruit de la politique de recrutement et de promotion des femmes conduite au sein du Groupe depuis de longues années.

En 2014, le nombre de jours de formation par salarié et par an est de 3,5, chiffre stable comparé à 2013.

2.2. Éthique

L'éthique fait également partie intégrante des valeurs que doivent respecter les collaborateurs d'Air Liquide. Les filiales mettent en œuvre un Code de conduite local respectant 10 concepts clés édictés par le Groupe. Cette démarche permet d'associer le respect des usages et des réglementations locales ainsi que l'engagement éthique d'Air Liquide.

INDICATEUR CLÉ

Pourcentage de collaborateurs appartenant à une entité dotée d'un Code de conduite local.

PERFORMANCE 2014

En 2014, le pourcentage de collaborateurs appartenant à une entité dotée d'un Code de conduite local est de 94 %, chiffre stable comparé à 2013. Les 6 % des collaborateurs qui ne disposent pas encore d'un Code de conduite local correspondent principalement aux entités en cours d'intégration à la suite d'acquisitions récentes du Groupe.

2.3. Environnement dans nos opérations

CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET EFFICACITÉ DANS NOS ACTIVITÉS DE PRODUCTION

Notre Responsabilité dans ce domaine consiste essentiellement en **l'amélioration continue de l'efficacité des unités de production et du transport des produits du Groupe.**

INDICATEURS CLÉS

- Évolution de la consommation énergétique des unités de séparation d'air par m³ de gaz produit
- Évolution de la consommation énergétique des unités d'hydrogène par m³ de gaz produit
- Évolution de la distance parcourue par tonne de gaz livré (activité Industriel Marchand)

OBJECTIF 2015

Améliorer d'au moins 2 % de 2011 à 2015 **l'efficacité énergétique** de chacune des activités suivantes : unités de séparation d'air, unités d'hydrogène et tournées de livraison des produits.

PERFORMANCE 2014

Efficacité des unités de séparation d'air

Entre 2013 et 2014, la consommation énergétique des unités de séparation d'air par m³ de gaz produit s'est légèrement dégradée, passant d'un indice de 99,0 ^(a) à 99,3.

Efficacité des unités d'hydrogène

Cette efficacité a continué à s'améliorer passant d'un indice de 97,9 ^(a) en 2013 à 97,5 en 2014, ce qui est la meilleure efficacité jamais observée par le Groupe pour ce type d'unités. Depuis 2011, l'efficacité de ces unités s'est donc améliorée de 1 %.

Efficacité du transport des gaz industriels

Cette efficacité a continué à s'améliorer passant d'un indice de 95,3 ^(a) en 2013 à 94,8 en 2014. Depuis 2011, cette efficacité s'est améliorée de 2,3 %, au-delà de l'objectif d'amélioration de 2 % fixé par le Groupe entre 2011 et 2015.

(a) Base 100 en 2007.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE

INDICATEURS CLÉS

- **Émissions directes** de gaz à effet de serre (GES) du Groupe
- **Émissions indirectes** de GES du Groupe
- **Émissions totales** (directes et indirectes) de GES du Groupe
- **Émissions de GES selon le type d'unités** : ASU, HyCO, Cogénération...

PERFORMANCE 2014

Les **émissions directes du Groupe** passent de 11,8 millions de tonnes en équivalent CO₂ en 2013 à 11,6 millions de tonnes en 2014, soit un recul de 2,4 % résultant d'une part d'une décroissance des émissions des cogénérations dont certaines unités ont été cédées par le Groupe, compensée en partie par une croissance d'autre part des émissions des unités d'hydrogène liée au développement des ventes de cette molécule.

Les **émissions indirectes du Groupe** passent de 9,9 millions de tonnes en équivalent CO₂ en 2013 à 11,4 millions de tonnes en 2014, soit une croissance de 15 % liée notamment à la mise en service de grandes unités de production de séparation d'air en Chine qui utilisent des sources d'énergie, électricité ou vapeur, à plus fort contenu carbone que dans beaucoup d'autres pays.

Les **émissions totales du Groupe** passent ainsi de 21,8 millions de tonnes en équivalent CO₂ en 2013 à 23 millions de tonnes en 2014, soit une croissance de 5,6 % résultant des évolutions des émissions directes et indirectes présentées ci-dessus.

La **répartition des émissions totales du Groupe** s'établit en 2014 de la façon suivante :

- 48 % pour les unités de séparation d'air (42 % en 2013) ;
- 31 % pour les unités d'hydrogène (32 % en 2013) ;
- 18 % pour les cogénérations (23 % en 2013) ;
- 2 % pour le transport comme en 2013 ;
- 1 % pour les petites unités de production comme en 2013.

L'évolution de cette répartition entre 2013 et 2014 reflète ainsi notamment ce qui a été présenté ci-dessus : un développement de la production des unités de séparation d'air en Chine utilisant une énergie à plus fort contenu carbone et un recul des émissions des cogénérations lié à des cessions dans ce domaine.

3. Construire des relations avec nos actionnaires et nos autres parties prenantes

Il s'agit de consolider la relation avec nos **actionnaires**, d'étendre à nos **fournisseurs** notre démarche responsable et de développer un dialogue confiant avec les **autorités publiques** des pays dans lesquels nous opérons.

3.1. Actionnaires

Les actionnaires ont toujours joué un rôle essentiel et accompagné le Groupe avec une grande fidélité depuis plus d'un siècle. Air Liquide a instauré une relation de confiance avec ses

actionnaires en les associant à sa croissance continue et à son modèle économique performant par une politique de distribution soutenue et régulière dans le temps.

INDICATEURS CLÉS

- Taux de rentabilité pour l'actionnaire, ou Total Shareholder Return (TSR) ^(a).
- Taux d'actionnaires au nominatif (nombre total d'actionnaires au nominatif / nombre total d'actionnaires).

OBJECTIF

Poursuivre dans la durée la politique de rémunération globale de l'actionnaire pour assurer une croissance régulière de son investissement, dans le cadre d'une relation basée sur la performance et la proximité.

PERFORMANCE 2014

Au 31 décembre 2014, le taux de rentabilité annualisé pour l'actionnaire, ou Total Shareholder Return (TSR), était de + 11,9 % par an sur 20 ans pour un actionnaire au nominatif, comparé à 10,8 % en 2013.

Au 31 décembre 2014, le taux d'actionnaires au nominatif était de 55 %, comparé à 51 % en 2013.

3.2. Fournisseurs

La démarche d'**achats responsables** fait partie intégrante de la démarche de Responsabilité et de Développement durable du Groupe. Air Liquide demande à ses fournisseurs une performance et un comportement en harmonie avec ses propres engagements, notamment dans les domaines sociaux, environnementaux et éthiques.

INDICATEUR CLÉ

Pourcentage des fournisseurs critiques d'Air Liquide ayant eu une évaluation RSE ^(b) par un prestataire externe, spécialisé dans le domaine des achats responsables.

PERFORMANCE 2014

Le Groupe a identifié parmi ses fournisseurs ceux qui peuvent présenter potentiellement des risques d'un point de vue social, environnemental et éthique. **Pour la première fois, un Indicateur Clé de Responsabilité a été élaboré dans le domaine des achats responsables.** Il s'agit du pourcentage des fournisseurs critiques d'Air Liquide ayant été évalués sur ces sujets.

À fin 2014, cet indicateur se situe à 31 %.

3.3. Autorités publiques

La politique « Affaires Publiques » du Groupe régit les interactions de l'Entreprise avec les autorités publiques dans le monde, que ce soit pour réduire les risques liés aux changements réglementaires, développer des opportunités de marchés ou plus généralement intégrer le Groupe dans le débat public. En 2014,

la politique « Affaires Publiques » du Groupe s'est concentrée sur les priorités suivantes : compétitivité des entreprises au niveau européen et mondial, transition énergétique et environnement, politique concernant l'innovation et la propriété intellectuelle ainsi que promotion du modèle actionnarial d'Air Liquide.

(a) Le TSR est un taux de rendement annualisé pour un actionnaire qui achète ses actions en début de période et les revend en fin de période. Ce calcul prend en compte l'évolution du cours de l'action, les dividendes versés, y compris les primes de fidélité, en considérant qu'ils sont aussitôt réinvestis en actions, ainsi que les attributions d'actions gratuites.

(b) Responsabilité Sociale de l'Entreprise.

➤ RAPPORT ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE (ESG)

1. Environnement

Les éléments environnementaux concernant les activités du Groupe et intégrés dans le reporting Développement durable sont présentés ci-après. Ils couvrent un total de **532** unités de production ou sites Air Liquide et concernent :

■ Les grandes unités de séparation d'air

Dans le monde, **321 grandes unités de séparation des gaz de l'air** sont intégrées dans le reporting Développement durable du Groupe. Ces unités produisent de l'oxygène, de l'azote et de l'argon et, sur certains sites, des gaz rares, tels que le krypton et le xénon.

Ces usines « sans cheminée » n'ont recours à aucun procédé de combustion. Elles sont particulièrement **respectueuses de l'environnement car elles ne rejettent pratiquement pas de CO₂**, ni d'oxyde de soufre (SOx), ni d'oxyde d'azote (NOx). Elles consomment presque uniquement de l'énergie électrique, avec une puissance d'environ 3 000 MW utilisée à chaque instant au niveau mondial. L'électricité consommée par les unités de séparation d'air est à l'origine d'émissions indirectes de CO₂ pour le Groupe. Les circuits de refroidissement de ces unités nécessitent des appoints d'eau.

■ Les unités d'hydrogène et de monoxyde de carbone

Dans le monde, **42 grandes unités de production d'hydrogène et de monoxyde de carbone** sont intégrées dans le reporting Développement durable du Groupe. Ces unités produisent aussi de la vapeur d'eau pour certains clients. Elles utilisent essentiellement comme matière première du gaz naturel et une certaine quantité d'eau nécessaire à la réaction produisant l'hydrogène. Le monoxyde de carbone est une matière première essentielle de l'industrie chimique pour la fabrication de matières plastiques. L'une des principales applications de l'hydrogène est la **désulfuration des hydrocarbures** afin de réduire la teneur en soufre des carburants. Ces unités émettent du CO₂ et des oxydes d'azote (NOx) mais ne produisent quasiment pas d'émissions d'oxydes de soufre (SOx). Elles consomment aussi de l'énergie électrique et leurs circuits de refroidissement nécessitent des appoints d'eau.

En 2014, il a été décidé de préciser des **critères de Responsabilité**, notamment concernant les émissions de gaz à effet de serre, la consommation d'eau et les relations avec les communautés locales, **dans le processus de décisions des grands investissements du Groupe**, en particulier pour les grandes unités de séparation d'air et les unités d'hydrogène et de monoxyde de carbone.

■ Les unités de cogénération

Dans le monde, **17 unités de cogénération** sont intégrées dans le reporting Développement durable du Groupe. Ces unités produisent simultanément de la vapeur et de l'électricité. Elles

consomment du gaz naturel et de l'eau dont la plus grande partie est transformée en vapeur et fournie aux clients. La vapeur peut être condensée chez ces clients puis réutilisée dans l'unité de cogénération. L'électricité produite est dans la plupart des cas fournie au réseau local de distribution d'électricité, permettant dans certains pays d'alimenter les autres unités du Groupe. La combustion du gaz naturel produit du CO₂ et conduit à de faibles émissions d'oxydes d'azote (NOx) et émet peu d'oxydes de soufre (SOx).

■ Les unités d'acétylène

Dans le monde, **56 unités de production d'acétylène** sont intégrées dans le reporting Développement durable du Groupe, l'acétylène étant un gaz utilisé principalement dans le soudage et le coupage des métaux. 54 d'entre elles produisent ce gaz par décomposition d'un matériau solide, le carbure de calcium, par de l'eau. Deux unités conditionnent ce gaz fourni par un autre industriel. Ce procédé produit de la chaux généralement recyclée (à plus de 90 %) dans des applications industrielles ou agricoles (voir paragraphe sur les déchets et co-produits).

■ Les unités de protoxyde d'azote

Dans le monde, **sept unités de production de protoxyde d'azote** sont intégrées dans le reporting Développement durable du Groupe. Le protoxyde d'azote est utilisé essentiellement comme gaz anesthésique dans le domaine médical et comme agent édulcorant dans l'alimentaire. Il est produit à partir du nitrate d'ammonium sous forme solide ou en solution dans l'eau.

■ Les unités de liquéfaction et de purification de gaz carbonique

Dans le monde, **63 unités de liquéfaction et de purification de gaz carbonique** sont intégrées dans le reporting Développement durable du Groupe. Le gaz carbonique a de nombreuses applications industrielles, mais surtout agroalimentaires, comme la surgélation des aliments ou l'élaboration de boissons gazeuses.

Le gaz carbonique est le plus généralement issu d'unités chimiques exploitées par d'autres industriels. Dans certains cas, il est d'origine naturelle issue de gisements souterrains. Dans d'autres cas, il provient des unités d'hydrogène et de monoxyde de carbone du Groupe. Il est purifié et liquéfié dans les unités d'Air Liquide qui consomment à cet effet de l'énergie électrique et de l'eau de refroidissement. Le gaz carbonique est ainsi réutilisé pour d'autres applications industrielles au lieu d'être rejeté dans l'atmosphère.

■ Les unités de l'activité Hygiène et Ingrédients de spécialité

Les **unités de production de l'activité Hygiène et Ingrédients de spécialité** sont implantées en France, en Allemagne et en Chine **sur cinq sites** et appartiennent à la filiale Schülke pour l'activité d'Hygiène et Seppic pour les Ingrédients de spécialité.

Des experts d'Air Liquide travaillent en étroite collaboration avec les hôpitaux pour les aider à réduire le risque d'infection nosocomiale et de contamination, grâce aux produits développés par le Groupe. Ces unités consomment du gaz naturel, de l'électricité et de l'eau. La combustion du gaz naturel produit de faibles quantités de CO₂.

■ Les unités de l'activité Ingénierie et Construction

Les **unités de l'activité Ingénierie et Construction** prises en compte dans ce reporting sont implantées **sur quatre sites**, en France, en Chine et au Japon. Ce sont principalement des unités de construction des colonnes de séparation des composants de l'air ainsi que des réservoirs cryogéniques. La filiale Lurgi offre au Groupe un portefeuille de technologies, notamment dans les procédés de production d'hydrogène et de gaz de synthèse, de biocarburants (bioéthanol, biodiesel) et de méthanol. De plus, Lurgi est un des leaders mondiaux dans les procédés de récupération de soufre.

■ Les unités de production de l'activité Soudage

Les **unités de production de l'activité Soudage** sont principalement implantées **sur 11 sites** dans le monde. Ce sont des unités de montage d'équipements de soudage (postes électriques de soudage, chalumeaux, détendeurs) ou des unités de production de produits consommables de soudage (électrodes, fils de soudage pleins ou fourrés).

■ Les principaux sites de Recherche et Développement et Centres Techniques

Les **principaux sites de Recherche et Développement et Centres Techniques** sont implantés **sur six^(a) sites** en France, en Allemagne, aux États-Unis et au Japon.

1.1. Consommation d'énergie et efficacité dans nos activités de production

Indicateurs énergie et efficacité concernant l'ensemble du Groupe

	2010	2011	2012	2013	2014
Consommation annuelle d'électricité (en GWh)	24 924	26 661	27 578	28 305	30 341*
Consommation annuelle d'énergie thermique (en térajoules PCI) ^(a)	204 434	213 198	229 177	232 270	226 036* ^(b)
Évolution de la consommation énergétique par m ³ de gaz de l'air produit ^{(c) (d)}	99,0	99,0	98,8	99,0	99,3*
Évolution de la consommation énergétique par m ³ d'hydrogène produit ^{(c) (e)}	98,3	98,5	98,4	97,9	97,5*

(a) PCI : Pouvoir Calorifique Inférieur, qui intègre le fait que l'énergie de vaporisation de l'eau dans le combustible n'est pas récupérée.

(b) Soit environ 62 800 GWh PCI.

(c) Calculée à partir d'une base 100 en 2007.

(d) Gaz produits (oxygène, azote, argon) comptabilisés en m³ d'oxygène gazeux équivalent.

(e) Hydrogène et monoxyde de carbone.

* Indicateur vérifié par le vérificateur indépendant.

Né d'une invention permettant de réduire considérablement la consommation énergétique pour séparer les gaz de l'air, Air Liquide est impliqué depuis toujours dans l'optimisation de sa consommation énergétique et de son empreinte environnementale. Le Groupe est engagé dans une démarche visant à optimiser en permanence l'empreinte environnementale de ses activités et contribuant à améliorer celle de ses partenaires et de ses clients.

L'objectif d'améliorer d'au moins 2 % entre 2011 et 2015 l'efficacité énergétique de ses unités de séparation d'air, de ses unités d'hydrogène et de ses tournées de livraison de gaz liquéfiés **correspond à des émissions directes et indirectes de CO₂ évitées de plus de 350 000 tonnes par an^(b)**.

Grâce à son activité Ingénierie et Construction, le Groupe conçoit lui-même ses propres unités de production : il maîtrise ainsi l'adaptation de la conception de ces unités en fonction des besoins des clients, de l'évolution des technologies et du coût de l'énergie. Il profite donc directement et rapidement de l'amélioration de l'efficacité énergétique de ces unités. Air Liquide opère des unités de séparation d'air et des unités d'hydrogène depuis de longues années. Il bénéficie ainsi d'un cercle vertueux **d'amélioration continue par sa maîtrise de la conception et son expérience de l'exploitation de ces unités**. À chaque fois que les circonstances le permettent, les anciennes unités sont remplacées par de nouvelles unités, plus performantes d'un point de vue énergétique.

(a) Hors sites de Recherche et Développement de l'activité Hygiène et Ingrédients de spécialités.

(b) Estimation sur la base des émissions de CO₂ en 2014.

Par ailleurs, le Groupe construit **des unités de plus en plus grandes** qui présentent généralement, par effet d'échelle, une **amélioration de leur efficacité énergétique**.

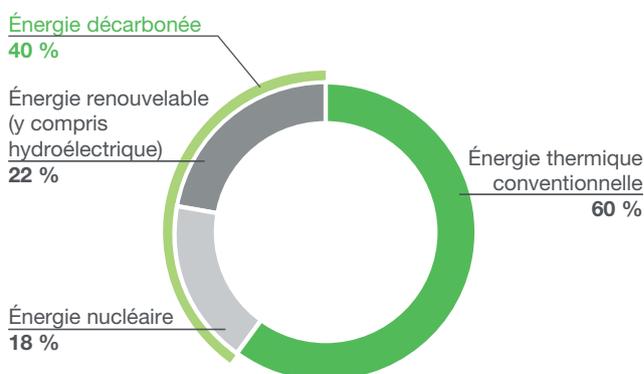
Air Liquide a également mis en place un programme concernant **l'amélioration de la fiabilité** du fonctionnement de ses unités qui, au-delà d'apporter un meilleur service aux clients, a des conséquences directes sur l'efficacité énergétique. En effet, tout arrêt puis redémarrage de ces unités constitue une séquence consommatrice en énergie. Accroître la fiabilité, c'est-à-dire réduire le nombre d'arrêts intempestifs, conduit ainsi à une **meilleure efficacité énergétique des unités de production**.

Les unités de grande taille sont souvent connectées entre elles à travers un **réseau de canalisations** alimentant un bassin industriel de clients. Cet ensemble d'unités interconnectées permet de réaliser une synergie de leur conduite sur le plan de la production comme sur le plan de la consommation d'énergie. Le développement continu des réseaux de canalisations d'oxygène, d'azote et d'hydrogène du Groupe contribue ainsi clairement à améliorer son efficacité énergétique. Enfin, des **technologies informatiques « intelligentes »** (smart technologies) de plus en plus performantes sont déployées afin de suivre et de piloter de façon centralisée les grandes unités du Groupe permettant **d'ajuster la production avec les besoins des clients**. Cette intégration contribue aussi à l'amélioration de leur efficacité énergétique.

ORIGINE DE L'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE UTILISÉE

En tenant compte des différentes natures d'énergie primaire utilisées pour produire de l'électricité dans les pays où Air Liquide est présent, il est ainsi possible de présenter la répartition globale de l'origine de l'énergie électrique utilisée par le Groupe au niveau mondial.

Origine de l'énergie électrique utilisée en 2014 ^(a)



TRANSPORT ACTIVITÉ INDUSTRIEL MARCHAND

	2010	2011	2012	2013	2014
Kilomètres parcourus pour les livraisons de gaz sous forme liquide ou conditionnés en bouteilles (en millions de km)	361	428	428	420	428*
Estimation des émissions de CO ₂ générées par le transport dans l'activité Industriel Marchand (en milliers de tonnes)	396	471	471	462	471*
Évolution de la distance parcourue par tonne de gaz industriel livré (oxygène, azote, argon, gaz carbonique) ^(a) ^(b) (tournée de livraison)	96,3	97,1	97,8	95,3	94,8*
Estimation des kilomètres de transport par camion évités grâce aux unités on-site implantées chez les clients (en millions de km)	- 61	- 70	- 68	- 72	- 72
Estimation des émissions de CO ₂ évitées par ces unités on-site (en milliers de tonnes)	- 66	- 70	- 68	- 72	- 72
Pourcentage de livraison des gaz de l'air et d'hydrogène par canalisation et par on-site	86 %	86 %	86 %	86 %	86 %

(a) En kilomètres par tonne livrée pour l'activité Industriel Marchand.

(b) Calculé à partir d'une base 100 en 2007.

* Indicateur vérifié par le vérificateur indépendant.

(a) Le calcul tient compte des différentes natures d'énergie primaire que chaque pays utilise pour produire de l'électricité (source : Agence internationale de l'énergie).

En 2014, les véhicules livrant les gaz sous forme liquide ou conditionnés en bouteilles dans l'activité Industriel Marchand ont parcouru **428 millions de kilomètres** dans le monde et ont émis environ **471 000 tonnes de CO₂**. Par ailleurs, l'activité Industriel Marchand a développé des **logiciels permettant d'optimiser les tournées de livraison**, afin de réduire le nombre de kilomètres

parcourus par tonne de gaz livré. En particulier, les niveaux des stocks des clients livrés sous forme liquide sont automatiquement mesurés et transmis aux équipes logistiques d'Air Liquide. Ces données permettent de déterminer les fréquences et les parcours de livraisons optimaux pour réapprovisionner ces clients.

TRANSPORT ACTIVITÉ SANTÉ

	2012	2013	2014
Transport activité Santé à domicile			
Kilomètres parcourus (en millions de km)	141	161	149
Émissions de CO ₂ associées (en milliers de tonnes)	35	38	35
Transport activité Gaz Médicaux			
Kilomètres parcourus (en millions de km)	20	26	26
Émissions de CO ₂ associées (en milliers de tonnes)	17	23	23
TOTAL KILOMÈTRES PARCOURUS ACTIVITÉ SANTÉ (en millions de km)	161	187	175
TOTAL ÉMISSIONS DE CO₂ ASSOCIÉES (en milliers de tonnes)	52	61	58

En 2014, le nombre total de kilomètres parcourus pour les livraisons de l'activité Santé à domicile de gaz conditionnés en bouteilles est de **149 millions de kilomètres**. La quantité de CO₂ émise pour ces livraisons est de **35 000 tonnes**^(a). Le nombre de kilomètres parcourus pour la livraison de gaz médicaux aux hôpitaux^(a) s'élève à **26 millions de kilomètres**, ce qui représente **23 000 tonnes de CO₂** émises en 2014.

Afin de réduire leur empreinte environnementale, certaines filiales de l'activité Santé à domicile ont mis en place des **formations d'éco-conduite**. Ces formations s'adressent aux techniciens, infirmières, nutritionnistes de ces filiales Santé à domicile, afin de les sensibiliser aux enjeux d'une conduite plus respectueuse de l'environnement. **Ces formations permettent de concilier mobilité, sécurité, écologie et économie.**

1.2. Émissions de gaz à effet de serre du Groupe et émissions évitées

ÉMISSIONS DIRECTES ET INDIRECTES DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE

Les émissions de gaz à effet de serre des entreprises sont usuellement réparties suivant trois périmètres, appelés « Scopes », selon l'origine des émissions :

- le **Scope 1** correspond aux **émissions directes** générées par l'ensemble des sources d'émissions possédées ou contrôlées par Air Liquide. Ce périmètre regroupe les unités de production du Groupe ainsi que le transport des produits jusqu'aux clients et aux patients. Les émissions directes sont liées, pour plus de 94 %, à la nature de l'énergie thermique utilisée comme matière première par les grandes unités de production d'hydrogène et de monoxyde de carbone et par les unités de cogénération (production de vapeur et d'électricité) du Groupe. La très grande majorité de ces unités utilisent du gaz naturel^(b) ;

- le **Scope 2** correspond à l'ensemble des **émissions indirectes** liées à la production d'électricité ou de vapeur achetée à l'extérieur du Groupe dans les différents pays où il opère. Ces émissions dépendent donc étroitement de la nature de l'électricité dans les pays où Air Liquide est présent ;
- le **Scope 3** correspond aux **autres émissions indirectes** générées par exemple par les déplacements professionnels et domicile-travail des collaborateurs du Groupe.

Les émissions directes et indirectes des **Scopes 1 et 2** **représentent 99 % des émissions totales** du Groupe en 2014.

(a) Extrapolé sur la base des principaux pays de l'activité Santé.

(b) Certaines unités de production d'hydrogène et de monoxyde de carbone utilisent également d'autres matières premières telles que le naphta (liquide proche de l'essence, issu de la distillation du pétrole) et divers gaz issus des raffineries.

Indicateurs concernant les émissions de l'ensemble du Groupe

	2010	2011	2012	2013	2014
Scope 1 : émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (en milliers de tonnes CO ₂ eq.) ^(a)	10 181	10 549	11 272	11 846	11 569*
Scope 2 : émissions indirectes de GES (en milliers de tonnes CO ₂) ^(b)	8 006	9 085	9 546	9 915	11 405*
TOTAL ÉMISSIONS DIRECTES ET INDIRECTES DE GES (en milliers de tonnes CO₂ eq.)	18 187	19 634	20 818	21 761	22 974*

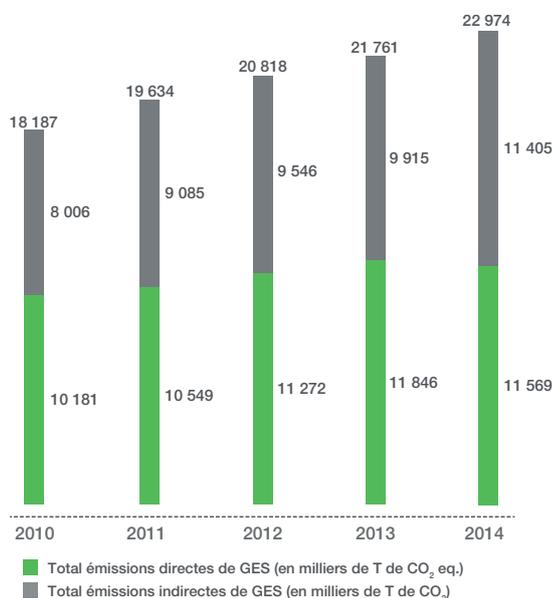
(a) Comprend les émissions de CO₂ et les émissions de protoxyde d'azote.

(b) Total des émissions indirectes de GES générées par la production d'électricité achetée à l'extérieur du Groupe. Étant entendu que les émissions indirectes concernent uniquement le CO₂. Le calcul tient compte des différentes natures d'énergie primaire que chaque pays utilise pour produire de l'électricité (source : Agence internationale de l'énergie). Par ailleurs en 2013, le Groupe a redéfini la méthode de calcul des émissions indirectes pour tenir compte de l'ensemble de l'électricité produite par ses cogénérations.

* Indicateur vérifié par le vérificateur indépendant.

Émissions directes « Scope 1 » et émissions indirectes « Scope 2 » de gaz à effet de serre

(en milliers de tonnes de CO₂ eq.)



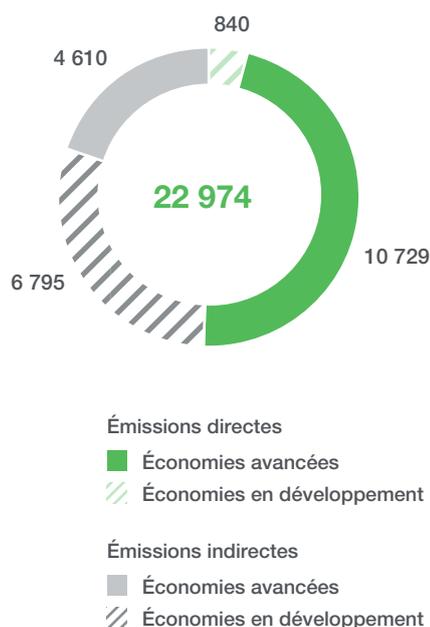
Les émissions directes du Groupe passent de 11,8 millions de tonnes en équivalent CO₂ en 2013 à 11,6 millions de tonnes en 2014, soit un recul de 2,4 % résultant d'une part d'une décroissance des émissions des cogénérations dont certaines unités ont été cédées par le Groupe, compensée en partie par une croissance d'autre part des émissions des unités d'hydrogène liée au développement des ventes de cette molécule.

Les émissions indirectes du Groupe passent de 9,9 millions de tonnes en équivalent CO₂ en 2013 à 11,4 millions de tonnes en 2014, soit une croissance de 15 % liée notamment à la mise en service de grandes unités de production de séparation d'air en Chine qui utilisent des sources d'énergie, électricité ou vapeur, à plus fort contenu carbone que dans beaucoup d'autres pays.

Les émissions totales du Groupe passent ainsi de 21,8 millions de tonnes en équivalent CO₂ en 2013 à 23 millions de tonnes en 2014, soit une croissance de 5,6 % résultant des évolutions des émissions directes et indirectes présentées ci-dessus.

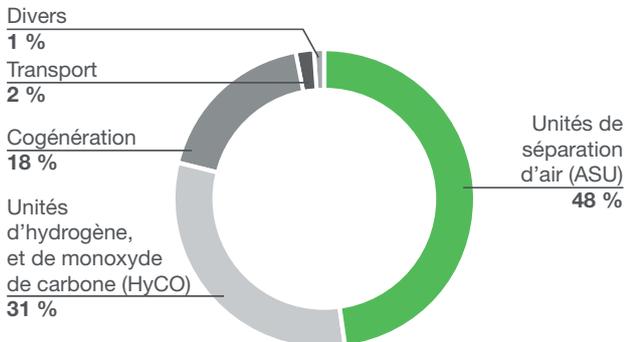
Répartition des émissions entre économies avancées et économies en développement

(en milliers de tonnes de CO₂)



Afin de distinguer les dynamiques de croissance différenciées entre économies avancées et économies en développement, Air Liquide segmente depuis 2010 ses émissions directes et indirectes de CO₂ entre ces économies.

Répartition des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre



Dans ce Rapport, les économies avancées sont définies conformément au reporting financier : Allemagne, Autriche, Australie, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, États-Unis, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Italie, Japon, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède, Suisse. Les économies en développement font référence aux autres pays dans lesquels Air Liquide est implanté.

Émissions du Scope 3 liées aux déplacements professionnels

Les déplacements professionnels par avion, par la route ou le train sont une des principales sources d'émissions de CO₂ du Scope 3. **Ces émissions sont estimées à 82 000 tonnes de CO₂ en 2014 pour l'ensemble des filiales, ce qui représente largement moins de 1 % des émissions totales du Groupe.** Cette estimation a été réalisée à partir des émissions des filiales européennes, représentant 52 % des effectifs du Groupe. Le total des émissions du Scope 3 a ensuite été extrapolé en faisant l'hypothèse que les émissions sont homogènes dans l'ensemble des pays où le Groupe est présent.

Air Liquide s'efforce chaque année de réduire les émissions de gaz à effet de serre générées par les activités de ses filiales, notamment les émissions générées par les déplacements professionnels. En France, Air Liquide s'est fixé pour objectif de diminuer les émissions de CO₂ générées par le parc automobile des véhicules particuliers loués. Pour réduire ces émissions, les filiales françaises diminuent chaque année le niveau d'émission de CO₂ par kilomètre dans leurs critères de sélection des véhicules loués. Ce niveau était de 147 grammes par kilomètre en 2006. Il est de 109 grammes en 2014, proche de l'objectif de 105 grammes de CO₂ par kilomètre que le Groupe s'est fixé. Sur un parc de plus de 4 200 véhicules en France parcourant en moyenne chacun 40 000 kilomètres par an, cette politique a permis d'éviter l'émission de près de 25 000 tonnes de CO₂ entre 2006 et 2014.

Par ailleurs, depuis 2012, 28 salles de téléprésence ou de vidéo de grande qualité sont opérationnelles dans les différentes géographies où le Groupe est présent. Ces salles permettent d'organiser des réunions à distance en proposant à chaque participant une présence semblable à une réunion physique. Ces salles peuvent être également utilisées pour des échanges avec

les clients, les partenaires et les investisseurs. Cette technologie permet ainsi de réduire les émissions de CO₂ générées par le transport aérien des collaborateurs, d'environ 1,5 tonnes de CO₂ par personne présente lors de ces téléconférences.

ÉMISSIONS DE GES ÉVITÉES PAR LE GROUPE

Émissions évitées dans nos opérations de production

Depuis toujours, l'efficacité énergétique est au cœur des métiers et des activités du Groupe. Air Liquide est engagé continuellement dans **l'optimisation de l'empreinte énergétique, et donc de l'empreinte carbone de ses produits et services**, grâce aux effets combinés de ses solutions technologiques, de la taille de ses unités de production, de ses synergies de co-production, de son expérience de la conduite de ses unités de production et du développement de ses réseaux de canalisation.

Ainsi, les produits et les services fournis par Air Liquide à ses clients consomment moins d'énergie et permettent d'**éviter des émissions de CO₂**, en comparaison avec des unités qui seraient possédées et opérées directement par ces clients, que l'on appelle système alternatif de référence. Le Groupe est engagé dans une évaluation des émissions de CO₂ évitées selon des méthodologies de plus en plus précises tenant compte de l'efficacité des systèmes de production d'Air Liquide comparée à l'efficacité estimée du système alternatif de référence. Au total, Air Liquide estime que **l'émission d'environ 3 millions de tonnes de CO₂ est évitée par an**, grâce à l'efficacité de sa consommation d'énergie sur l'ensemble du périmètre intégré dans le reporting Développement durable du Groupe comparé au système alternatif de référence, moins optimisé et moins performant.

Par exemple :

- Les **grandes unités de séparation des gaz de l'air** produisent de l'oxygène, de l'azote et de l'argon, et consomment presque uniquement de l'énergie électrique, ou de la vapeur pour certains sites. Leurs tailles, leurs performances énergétiques, associées à la co-production de ces différents produits et à la capacité d'Air Liquide de fournir plusieurs clients à partir de tels sites par réseaux de canalisation, les rendent environ **15 % plus efficaces en moyenne que des unités de production séparées** qui seraient opérées par les clients, ce qui représente des **émissions indirectes de CO₂ évitées de plus de 1,6 million de tonnes par an**.
- Les **grandes unités de production d'hydrogène et de monoxyde de carbone** utilisent essentiellement comme matière première du gaz naturel. Leurs tailles, leurs performances énergétiques, la co-production de monoxyde de carbone, produit utilisé par l'industrie chimique, et d'hydrogène pour plusieurs d'entre elles, ainsi que la capacité d'Air Liquide à fournir plusieurs clients par réseaux de canalisation, les rendent environ **5 % plus efficaces en moyenne que des unités de production séparées** qui seraient opérées par les clients, ce qui représente des **émissions directes de CO₂ évitées de l'ordre de 0,3 million de tonnes par an**.

- Les **unités de cogénération** produisent simultanément de la vapeur et de l'électricité à partir de gaz naturel. La cogénération est une **technique plus efficace sur le plan des émissions de CO₂ que les techniques de production séparée de vapeur et d'électricité**. Ces unités contribuent ainsi à réduire les émissions de CO₂ des bassins industriels qu'elles alimentent. En 2014, **les unités de cogénération du Groupe ont ainsi permis d'éviter l'émission directe de 792 000 tonnes de CO₂ dans l'atmosphère, c'est-à-dire qu'elles ont été en moyenne 16 % plus efficaces que des unités séparées de production de vapeur et d'électricité**.
- Les petites unités de production d'azote, d'oxygène et d'hydrogène installées chez les clients, dites **unités on-site**, permettent de réduire les livraisons par camions, sources d'émissions de CO₂. En 2014, ces unités ont ainsi permis d'éviter 72 millions de kilomètres parcourus par des camions et **d'éviter aussi en conséquence l'émission de 72 000 tonnes de CO₂**.

Le total de ces émissions de CO₂ évitées par les grandes unités de séparation des gaz de l'air, les unités d'hydrogène, les cogénération et les unités on-site est donc de l'ordre de 3 millions de tonnes de CO₂ par an.

Émissions évitées chez nos clients grâce à la fourniture de nos produits

Par ailleurs, au-delà de ces émissions de CO₂ évitées grâce à la performance énergétique des unités de production d'Air Liquide, **de nombreux produits et services fournis par le Groupe à ses clients leur permettent de réduire leurs propres émissions de CO₂ et d'améliorer leur empreinte environnementale**.

Par exemple, d'importants volumes d'oxygène fournis par Air Liquide à l'industrie sidérurgique sont utilisés dans deux applications pour lesquelles l'utilisation d'oxygène conduit à une forte réduction des émissions de CO₂ :

- **l'injection d'oxygène dans les hauts-fourneaux** permet de réduire la consommation de coke dont la production et l'utilisation sont polluantes et très émettrices de CO₂ 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.

Air Liquide estime que **l'utilisation de l'oxygène fourni pour ces deux applications permet à ses clients d'éviter des émissions de CO₂ de l'ordre de 10 millions de tonnes par an**.

ÉMISSIONS DE GES DU GROUPE CONTRIBUANT À PRODUIRE DES MOLÉCULES QUI PROTÈGENT LA VIE CHEZ NOS PATIENTS ET L'ENVIRONNEMENT CHEZ NOS CLIENTS

Il est aussi intéressant d'analyser les émissions de CO₂ totales du Groupe en les mettant en regard de la destination des produits et services fournis par Air Liquide.

En particulier :

- 5 millions de tonnes de CO₂ par an sont émis par le Groupe pour produire l'hydrogène nécessaire à la **désulfuration des hydrocarbures afin de réduire la teneur en soufre des carburants**. En 2014, les volumes d'hydrogène fournis par Air Liquide aux raffineries du monde entier ont permis **d'éviter le rejet d'environ 935 000 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.
- 4,1 millions de tonnes de CO₂ par an sont émis par le Groupe pour produire de l'électricité et de la vapeur dans le cadre des cogénération. La **cogénération est une technique plus efficace sur le plan des émissions de CO₂ que les techniques de production séparée de vapeur et d'électricité**. Comme indiqué ci-dessus, les unités de cogénération du Groupe ont ainsi permis d'éviter l'émission de 0,8 million de tonnes de CO₂ dans l'atmosphère en 2014, c'est-à-dire qu'elles ont été en moyenne 16 % plus efficaces que des unités séparées de production de vapeur et d'électricité.
- 0,9 million de tonnes d'émissions indirectes de CO₂ par an sont liées à la production d'oxygène alimentant les hauts fourneaux et les fours électriques permettant de **réduire considérablement la consommation d'énergie des procédés chez les clients**. Comme indiqué ci-dessus, nous estimons que l'utilisation de l'oxygène dans ces applications a ainsi permis d'éviter l'émission de plus de 10 millions de tonnes de CO₂ en 2014.
- 2,2 millions de tonnes de CO₂ par an sont émis pour produire les **molécules qui sont destinées aux plus de 40 autres applications protégeant l'environnement chez les clients et la vie chez les patients**.

C'est donc **au total plus de 12 millions de tonnes de CO₂ par an, soit plus de la moitié des émissions totales de CO₂ du Groupe, qui sont émis par le Groupe pour produire des molécules qui contribuent à protéger la vie chez nos patients et l'environnement chez nos clients**.

1.3. Gestion de l'environnement

GESTION DE L'EAU

	2010	2011	2012	2013	2014
Approvisionnement annuel d'eau (estimation en millions de m ³)	66	67	66	68	70* (a)
Consommation d'eau d'appoint par m ³ de gaz de l'air produit (b)	102	97,2	96,8	95,5	94,8* (c)

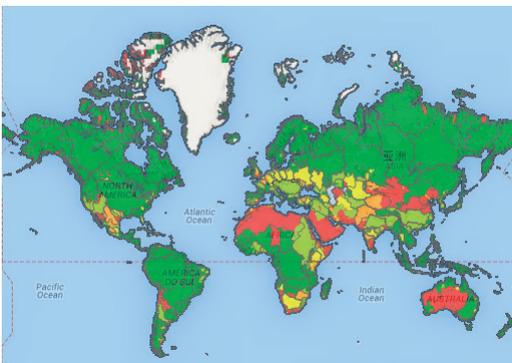
(a) Représente moins de 0,5 millièmes de la consommation d'eau industrielle des pays considérés.

(b) Concerne les unités de séparation des gaz de l'air (ASU), qui représentent environ 60 % des quantités d'eau utilisée par le Groupe.

(c) Calculée à partir d'une base 100 en 2007.

* Indicateur vérifié par le vérificateur indépendant.

L'eau douce utilisable pour les activités humaines représente moins de 1 % de l'eau présente sur terre. Son utilisation raisonnée est un sujet d'importance croissante. Selon l'OCDE (a), la demande mondiale en eau devrait progresser de plus de 50 % d'ici 2050. Cette demande grandissante génère des tensions à la fois entre les pays pour le contrôle des sources d'approvisionnement et entre les secteurs d'activités (agriculture, industrie et usage domestique). L'indicateur de stress hydrique, tel que défini par le World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), mesure localement la quantité d'eau renouvelable disponible en m³ par personne et par an. Cette donnée permet d'identifier les zones à risques.



Parmi les 276 sites analysés, 30 sont situés en zone de stress hydrique très élevé (< 500 m³ par personne par an), **ce qui représente environ 5 % de l'approvisionnement annuel en eau des sites industriels d'Air Liquide**. De manière plus

générale, environ 100 des 276 sites industriels analysés sont situés en zone de stress hydrique élevé ou modéré (b) (c).

En 2014, Air Liquide a utilisé 70 millions de m³ d'eau répartis de la manière suivante :

- environ 60 % par les unités de séparations d'air pour le refroidissement de l'air après compression. 70 % de cette eau est évaporée et 30 % est traitée sur place ou par les stations de traitement des communes riveraines ;
- environ 40 % dans les autres procédés industriels tels que les unités de production d'hydrogène et les unités de cogénération. Environ 80 % de l'eau utilisée par ces unités est fournie puis consommée sous forme de vapeur par les clients d'Air Liquide.

En ce qui concerne les unités de séparation d'air, il existe plusieurs types de circuits de refroidissement. Plus de 85 % de ces unités ont des circuits d'eau semi-ouverts, qui nécessitent des appoints d'eau. Plus de 10 % de ces unités ont des circuits ouverts. Dans ce cas, l'eau est issue de ressources naturelles ou de circuits industriels tiers. Elle est renvoyée dans la source prélevée, sans pollution ni modification des caractéristiques physico-chimiques de l'eau. Enfin, environ 5 % de ces unités ont des circuits fermés qui n'ont aucune consommation d'eau.

Air Liquide assume sa responsabilité en tant qu'industriel, **en travaillant sur la réduction des volumes utilisés**. À titre d'exemple, plusieurs **plans d'action** ont été mis en œuvre en 2014 dans le monde dans différentes activités du Groupe :

- au Qatar, des investissements importants ont permis de recycler 94 % de l'eau de refroidissement des unités de séparation d'air ;

(a) Organisation de coopération et de développement économique.

(b) Une zone est considérée en situation de stress hydrique modéré lorsque ce volume est compris entre 1 000 et 1 700 m³ par personne et par an, et élevé lorsque ce volume est inférieur à 1 000 m³.

(c) Étude réalisée en utilisant le Global Water Tool développé par le WBCSD.

- en Chine, des travaux menés sur deux unités de séparation d'air ont permis d'améliorer la qualité de l'eau sortant des tours de refroidissement et ainsi de réduire de 27 % l'approvisionnement annuel en eau de ces unités ;
- en Afrique du Sud, deux projets contribuent à réduire la consommation d'eau : le remplacement des conduites d'eau souterraines par de nouvelles conduites hors-sol qui

permettent de détecter immédiatement les éventuelles fuites, ainsi que le recyclage et le filtrage de l'eau de refroidissement d'unités d'acétylène.

Ces exemples sont diffusés via les réseaux d'information interne d'Air Liquide afin de faire progresser l'ensemble des filiales dans ce domaine.

REJETS DANS L'AIR ET REJETS DANS L'EAU

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

Rejets dans l'air et rejets dans l'eau

	2010	2011	2012	2013	2014
Rejets dans l'air : NOx (oxydes d'azote) (en tonnes)	3 500	3 710	3 940	4 400	3 200
Rejets dans l'air : SOx (oxydes de soufre) (en tonnes)	< 300	< 300	< 300	< 250	< 250
Rejets dans l'air de composés organiques volatils (COV) (estimation, en tonnes)	330	320	124	110	110
Rejets dans l'eau de matières oxydables (en tonnes)	< 1 600	< 1 700	< 1 700	< 1 000	< 1 000
Rejets dans l'eau de matières en suspension (en tonnes)	< 1 400	< 1 500	< 1 500	< 1 500 ^(a)	< 1 500

(a) Le chiffre 2013 a été revu.

DÉCHETS ET CO-PRODUITS

Bien que la quantité de déchets et co-produits de l'activité des gaz industriels et médicaux soit faible, Air Liquide publie néanmoins des chiffres estimés à ce sujet dans un souci d'exhaustivité du reporting. Les principaux déchets et co-produits générés par les unités de production sont la chaux, issue des unités de production d'acétylène, des déchets métalliques, des huiles, des peintures et des solvants. Le ratio de recyclage moyen des déchets ^(a) est supérieur à 90 %.

Déchets et co-produits

Déchets et coproduits	2010	2011	2012	2013	2014
Déchets et coproduits non dangereux					
■ Quantité annuelle de chaux produite (équivalent extrait sec) par les unités de production d'acétylène (en tonnes)	36 900	36 800	30 400	32 500	32 000
Dont % recyclé	> 90 %	> 90 %	> 80 %	> 80 %	> 90 %
■ Déchets métalliques (en tonnes) ^(b)	9 200	8 200	9 200	9 800	9 000
Dont % recyclé	> 99 %	> 99 %	> 99 %	> 99 %	> 99 %
■ Huiles (en tonnes)	750	750	825	800	600
Dont % recyclé	90 %	84 %	91 %	88 %	83 % ^(c)
TOTAL DES DÉCHETS ET CO-PRODUITS NON DANGEREUX (estimation en tonnes)	46 850	45 750	40 525	43 100	41 600
Déchets dangereux					
■ Peintures et solvants (en tonnes)	200	150	101	150	100
Dont % recyclé	45 %	54 %	43 %	63 %	63 % ^(d)
TOTAL DES DÉCHETS ET CO-PRODUITS (estimation en tonnes)	47 050	45 900	40 626	43 250	41 700

(a) Pondération suivant le poids des déchets.

(b) Déchets métalliques non dangereux.

(c) En plus, 15 % sont incinérés.

(d) En plus, 35 % sont incinérés.

GESTION RESPONSABLE DES PRODUITS ET RÉGLEMENTATION

Air Liquide a mis en place des procédures visant à maîtriser son impact sur l'environnement, la santé et la sécurité de ses produits, en particulier pour des substances telles que l'oxygène, l'hydrogène et les gaz utilisés pour l'activité Électronique. Cette gestion responsable des produits se réalise concrètement par :

- l'identification des dangers physico-chimiques, toxicologiques ou écologiques liés à certains produits ;
- l'évaluation des risques présents lors des différentes étapes de production, transport et stockage de la matière première au produit fini ;
- la mise en place de dispositifs garantissant la sécurité des clients et des patients lors de la manipulation des produits et leur intégration dans les procédés industriels des clients.

Règlement européen « REACH »

REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals) est un règlement de l'Union européenne (donc applicable directement dans les États membres de l'Union) qui concerne, comme son nom l'indique, l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques produites ou importées au sein de l'Union européenne. Toute substance chimique importée ou fabriquée en Europe de plus d'une tonne par an doit faire l'objet d'un enregistrement auprès de l'Agence européenne des produits chimiques, ECHA. Chaque fabricant ou importateur doit avoir son propre enregistrement. Ce règlement s'inscrit dans la démarche de gestion responsable des produits développée par l'industrie chimique.

Le règlement européen REACH est entré en vigueur le 1^{er} juin 2007 et les procédures d'enregistrement et d'autorisation s'étalent sur environ 12 ans pour les produits déjà sur le marché.

Les principaux produits d'Air Liquide, comme l'oxygène, l'azote, l'hydrogène, le CO₂, l'hélium et les gaz rares sont exclus du champ d'application de REACH. Jusqu'à maintenant, quatre produits (monoxyde de carbone, acétylène, méthanol ^(a) et chaux ^(b)) ont été enregistrés conformément au calendrier établi par cette réglementation. Le protoxyde d'azote, ainsi que quelques gaz spéciaux de l'activité Électronique comme par exemple le trifluorure d'azote, ont été enregistrés le 1^{er} juin 2013 pour des quantités annuelles comprises entre 100 et 999 tonnes.

Par ailleurs, l'activité Ingrédients de spécialité Santé relève, pour certains de ses produits, de la réglementation REACH, y compris pour les nombreuses références de Seppic issues de matières premières végétales. En fonction du tonnage annuel de fabrication, Seppic a d'ores et déjà enregistré ses principaux produits et l'aura fait pour tous ses produits concernés, au plus tard le 31 mai 2018 conformément au règlement REACH.

Air Liquide doit également s'assurer de la conformité des matières premières utilisées par rapport à la réglementation REACH.

En 2014, les ventes du Groupe concernés par REACH représentent moins de 3 % du chiffre d'affaires du Groupe.

Principales réglementations applicables à Air Liquide dans le domaine de l'environnement

Directive Seveso 2

Cette directive européenne concerne 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 2 « seuil haut » et « seuil bas ». En Europe, 89 sites Air Liquide « seuil bas » et 25 sites « seuil haut » sont concernés, principalement en raison des stockages d'oxygène.

La réglementation Seveso est européenne, mais la transposition des critères Seveso « seuil haut » au niveau mondial ajouterait 27 autres sites du Groupe.

Quotas d'émissions de CO₂

Air Liquide est présent dans plusieurs géographies qui ont mis en place, ou sont en train de mettre en place, des systèmes de quotas d'émissions de gaz à effet de serre. Ce sujet est suivi par des équipes Corporate et des équipes dédiées dans ces géographies pour suivre et accompagner ces développements réglementaires et pour assurer la pleine conformité de ses

opérations avec les objectifs et obligations qui y sont liés. Grâce à la performance énergétique de ses systèmes de production, Air Liquide est naturellement engagé dans l'optimisation de l'empreinte énergétique, et donc de l'empreinte carbone de ses produits et services.

Dans l'**Union européenne**, la directive européenne ETS (Emission Trading Scheme) a établi depuis 2005 un système de quotas d'émissions de gaz à effet de serre, dans le respect du protocole de Kyoto et des objectifs européens sur le climat. Suite à une première phase de 2005 à 2007, puis une seconde phase de 2008 à 2012, la troisième phase, couvrant la période 2013-2020, élargit le périmètre des installations industrielles soumises à l'ETS. Pour Air Liquide, l'application des dispositions de cette directive intègre en 2014 six sites de cogénération en Allemagne, France et Pays-Bas et tous les grands sites de production d'hydrogène du Groupe en Europe. Concernant les unités de production d'hydrogène, les quotas d'émission de CO₂ sont majoritairement alloués gratuitement, selon un benchmark établi sur les installations européennes les plus performantes. Air Liquide se fournit en quotas de CO₂ auprès du marché ou de ses clients, pour la part des émissions des sites de production d'hydrogène non couvertes par les allocations gratuites ainsi que pour l'intégralité des émissions des sites de cogénération.

En **Californie**, la directive AB32 (Assembly Bill 32) établit depuis janvier 2013 un système de quotas de CO₂ pour les industriels, avec obligation de réconcilier émissions et droits à émettre, et fixe des objectifs de réduction de quotas progressifs jusqu'en 2020. Cette nouvelle réglementation concerne deux sites de production d'hydrogène d'Air Liquide en Californie.

Un système similaire est mis en place en **Corée du Sud** à partir de janvier 2015, qui concernera l'ensemble des unités de production de gaz de l'air, d'hydrogène et de monoxyde de carbone d'Air Liquide en Corée, avec l'allocation d'un volume de quotas d'émissions gratuits sur la base des émissions historiques et qui sera ensuite graduellement réduit.

La **Chine** a annoncé des objectifs ambitieux de réduction de l'intensité carbone de son économie à l'horizon 2030. Le gouvernement chinois a lancé en 2013 et 2014 des programmes pilotes d'« ETS » dans sept zones (les provinces de Guangdong et Hubei, et les villes de Pékin, Tianjin, Shanghai, Chongqing et Shenzhen). Ces programmes concernent les sites de production d'Air Liquide situés dans ces régions (unités de gaz de l'air et unités hydrogène), qui participent activement à ces programmes pilotes. Il est prévu que le gouvernement chinois institue un système national de quotas d'émissions, à partir de 2016, dont les modalités détaillées restent à définir.

(a) Le méthanol est la matière première utilisée pour produire de l'hydrogène dans une des unités du Groupe.

(b) La chaux est un co-produit de l'activité Acétylène.



UN EXEMPLE PARTICULIER DE GESTION RESPONSABLE DES PRODUITS : L'ACTIVITÉ INGRÉDIENTS DE SPÉCIALITÉ

Filiale du groupe Air Liquide au sein de l'activité Santé, Seppic développe et commercialise une large gamme **d'ingrédients de spécialité pour la santé** – excipients et produits actifs – dédiés aux marchés de la cosmétique, de la pharmacie et des vaccins. Ces ingrédients sont fabriqués de plus en plus directement à partir de matières premières végétales. La stratégie de Seppic s'appuie sur le souci constant de minimiser l'impact environnemental de ses activités.

- Les principes de la « chimie verte » sont intégrés aux nouveaux procédés de Seppic permettant d'explorer de nouvelles voies de synthèse et d'extraction des matières premières végétales. Seppic évalue ses produits selon une grille de critères environnementaux issus de la « chimie verte » tels que l'utilisation de matières premières végétales, de procédés sans solvant et la réduction des consommations d'énergie. **La « chimie verte » s'inscrit dans la démarche de Responsabilité et de Développement durable de Seppic comme un moteur d'innovation et de croissance.**
- **Seppic met en œuvre des outils innovants comme l'éco-conception, le Bilan Carbone et l'Analyse du cycle de vie (ACV) des produits.** L'éco-conception est une méthodologie d'analyse permettant de concevoir de nouveaux produits à faible impact sur l'environnement durant tout leur cycle de vie, mais aussi d'améliorer la fabrication des produits existants. Seppic a mené pour la première fois en 2012 une ACV sur la gamme d'un émulsionnant ^(a) entièrement bio-sourcé utilisé en cosmétique et en pharmacie. Depuis, des ACV comparatives sont également en cours afin d'évaluer l'influence de l'origine des matières premières (tensoactifs pétrochimiques ou tensoactifs bio-sourcés) ainsi que l'impact du choix de différentes filières agricoles (palme, colza ou ricin). L'ACV consiste à analyser de manière détaillée les impacts environnementaux d'un produit depuis l'extraction des matières premières jusqu'à son utilisation finale par le consommateur.
- **Seppic a expérimenté le Système de Management des Emissions de Gaz à Effet de Serre (SM-GES) lancé par l'Association Bilan Carbone ^(b).** Le SM-GES est une solution permettant d'intégrer la gestion de ses émissions de gaz à effet de serre dans la stratégie globale de l'entreprise et de piloter des actions de sobriété carbone.
- **Seppic est engagé en faveur de l'huile de palme durable :** Seppic est membre de la RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil) depuis 2010 et privilégie la production d'huile de palme durable pour ses gammes d'actifs cosmétiques, au travers du programme GreenPalm ^(c).
- Produit à Castres dans le Sud-Ouest de la France, le Montanov, émulsifiant naturel dédié au marché de la cosmétique, génère des boues lors de sa fabrication. Les experts de Seppic étudient la **valorisation de ces boues par la méthanisation**, permettant ainsi de produire du biométhane utilisable dans l'industrie et d'économiser les coûts de traitement des boues.

Par ailleurs, les dimensions Qualité, Sécurité et Environnement sont en permanence au cœur de la gestion des sites industriels de Seppic, entièrement certifiés par les normes internationales ISO9001, ISO14001 et OHSAS18001 ^(d).

(a) Molécule permettant de stabiliser une émulsion entre une phase aqueuse et une phase constituée de lipides.

(b) L'ABC (Association Bilan Carbone) est la structure porteuse du Bilan Carbone[®] depuis octobre 2011, rassemblant des acteurs des secteurs privé et public, en France et à l'international. L'ABC et ses partenaires travaillent ainsi à construire et diffuser les solutions méthodologiques et opérationnelles propres à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) pour soutenir la transition vers une société sobre en carbone.

(c) GreenPalm est un programme de négoce de certificats conçu pour soutenir et promouvoir les méthodes de production approuvées par la RSPO.

(d) Normes internationales de management de la qualité (ISO9001), de l'environnement (ISO14001) et de la sécurité (OHSAS18001).

INCIDENTS ENVIRONNEMENTAUX ET RISQUES LIÉS AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Une procédure d'Air Liquide, accessible à l'ensemble des collaborateurs du Groupe et faisant partie intégrante du système de gestion industrielle IMS d'Air Liquide, définit les incidents environnementaux selon trois niveaux établis en fonction de leur gravité. L'ensemble des événements reportés au niveau Groupe fait l'objet d'une analyse systématique détaillée en fonction de la nature des événements, afin de renforcer les mesures de prévention. Les risques environnementaux liés aux procédés industriels ainsi que les risques liés aux changements climatiques sont pris en compte par le Groupe et sont présentés dans la section Facteurs de risques du Document de référence.

Les **incidents environnementaux** dans l'activité des gaz industriels et médicaux, comparé à l'industrie chimique classique, ont la plupart du temps des conséquences très faibles sur l'environnement. Par exemple dans la production des gaz de l'air, toute éventuelle fuite de ces gaz ne présente strictement aucun danger pour l'atmosphère. De même, l'eau utilisée par les procédés d'Air Liquide sert principalement au refroidissement des procédés et à la production de vapeur. Le risque de pollution éventuelle de l'eau utilisée est donc très réduit. En 2014, le nombre d'incidents environnementaux a été de 16 au total dans le Groupe, concernant notamment des fuites de gaz de l'air et d'huile.

Les **risques climatiques** sont revus à la fois au niveau du Groupe et des sites. Les catastrophes météorologiques et climatiques, le stress hydrique ou l'augmentation de la fréquence des cyclones, constituent un risque pouvant perturber le bon fonctionnement des opérations. Des mesures de prévention contre ces phénomènes météorologiques extrêmes sont mises en place sur les principaux sites situés dans les zones à risque.

Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement est de 13 millions d'euros.

BIODIVERSITÉ

L'impact des activités d'Air Liquide sur la biodiversité est **limité** car les unités de production sont situées généralement sur des sites de petite taille implantés dans des zones industrielles.

Air Liquide soutient néanmoins la préservation de la biodiversité via sa Fondation qui finance dans le monde des projets de recherche scientifique dans le domaine de la protection de l'environnement, en privilégiant les projets qui contribuent à préserver l'atmosphère de notre planète, et donc la biodiversité.

La Fondation a ainsi soutenu les projets suivants au cours des dernières années :

- l'expédition Under The Pole II au Groenland. La Fondation Air Liquide soutient notamment un programme environnemental de recherche dans ce milieu polaire, visant à évaluer les quantités de CO₂ séquestrées dans l'océan profond. Fidèle à ses missions de préservation de l'atmosphère, la Fondation contribue ainsi à la protection de la biodiversité dans le monde arctique ;
- le projet de l'institut de recherche public espagnol Center for Ecological Research and Forestry Applications, spécialisé notamment dans l'écologie forestière. La Fondation Air Liquide soutient leur étude sur la variation des émissions de Composés Organiques Volatils biogéniques^(a) générées par le changement climatique et leur influence sur les écosystèmes et la biodiversité ;
- le projet de l'Institut français de recherche pour le développement (IRD) sur la capacité des mangroves à fixer le CO₂. La Fondation Air Liquide participe ainsi, pour la troisième année en Nouvelle-Calédonie et au VietNam, à la protection des mangroves qui constitue un refuge d'ESG très riche biodiversité.

2. Social et sociétal

2.1. Sécurité : la priorité numéro un

Indicateurs de sécurité concernant l'ensemble du Groupe

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt de salariés du Groupe ^(a)	131	153	147	137	131	153	144	149	151	144
Fréquence d'accidents de salariés du Groupe ^(b)	2,1	2,3	2,1	1,8	1,7	1,9	1,7	1,7	1,6	1,56*
Taux de gravité des accidents ^(c)							< 0,1	<0,1	<0,1	< 0,1
Nombre d'accidents de sous-traitants et d'intérimaires ^{(d) (e)}				154	148	155	118	142	110	92
Fréquence d'accidents de sous-traitants et d'intérimaires ^(d)									2,2	2,3

(a) Accidents de travail mortels depuis 2010 : aucun en 2014, trois en 2013, un en 2012, un en 2011, un en 2010. Parmi ces accidents mortels, un est un accident de la route en 2013.

(b) Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt par million d'heures travaillées, concernant les salariés du Groupe. Accidents définis suivant la recommandation du Bureau international du travail.

(c) Nombre moyen de jours d'arrêts par millier d'heures travaillées. Accidents définis suivant la recommandation du Bureau international du travail.

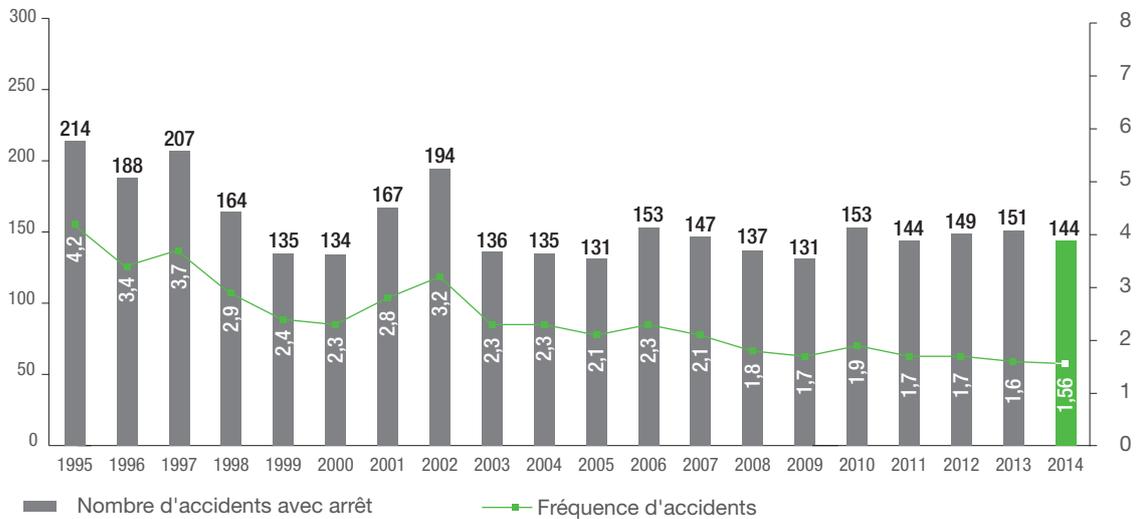
(d) Personnel travaillant dans le cadre d'un contrat avec Air Liquide, sur un site du Groupe, ou sur le site d'un client, ou encore en tant que conducteur d'un véhicule de livraison.

(e) Accidents de travail mortels depuis 2010 : un accident de la route en 2014, un accident de la route en 2013, trois accidents de travail mortels en 2012 dont un accident de la route, quatre accidents de travail mortels en 2011 dont trois accidents de la route, aucun accident de travail mortel en 2010.

* Indicateur vérifié par le vérificateur indépendant.

(a) Gaz émis par la végétation comme certains hydrocarbures.

Nombre et fréquence des accidents avec arrêt des collaborateurs depuis 1995



La sécurité reste au premier rang des préoccupations de la Direction et des collaborateurs du Groupe. Améliorer de façon permanente et durable la santé et la sécurité au travail de ses collaborateurs et de ses sous-traitants est un des enjeux majeurs d'Air Liquide, que traduit le mot d'ordre « zéro accident », sur chaque site, dans chaque région, dans chaque entité. Les salariés sont mobilisés via une communication active et régulière sur cet objectif. En outre, des objectifs sécurité, comme d'autres objectifs de responsabilité, font partie de la rémunération variable des dirigeants du Groupe. En particulier, la part variable de la rémunération des mandataires sociaux est notamment liée à des objectifs de sécurité.

Prévention, protection, détection précoce et réaction rapide sont au cœur des préoccupations du Groupe. Depuis 2005, Air Liquide a déployé son système de management industrielle (IMS)^(a) qui a profondément transformé la façon de travailler et renforcé les processus de gestion de la sécurité, de la fiabilité, de la protection de l'environnement et de la maîtrise des risques industriels.

Le Groupe a mis en place des procédures, des formations et un suivi appropriés afin d'encourager chacun à travailler en toute sécurité et de façon responsable, dans le respect des lois et des règlements en vigueur. Une équipe centrale d'experts anime des réseaux de spécialistes sur le terrain pour veiller à la bonne mise en œuvre du système IMS. Ensemble, ils apportent un support technique et méthodologique aux managers locaux dans les différentes entités du Groupe et participent ainsi à la maîtrise des risques industriels.

En 2014, le nombre d'accidents avec arrêt des collaborateurs du Groupe est de 144, comparé à 151 en 2013. Le taux de fréquence des accidents avec arrêt des collaborateurs, c'est-

à-dire le nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt par million d'heures travaillées, est lui de 1,56 comparé à 1,62 en 2013 et continue de décroître. Cette amélioration est en ligne avec l'objectif que s'est fixé le Groupe de réduire chaque année le taux de fréquence des accidents des collaborateurs. Par ailleurs, aucun accident mortel n'est à déplorer en 2014 parmi les collaborateurs du Groupe. Ces résultats témoignent de la forte capacité des équipes à se mobiliser autour de la sécurité.

En 2014, le nombre d'accidents de sous-traitants et d'intérimaires est de 92, comparé à 110 en 2013. Le taux de fréquence des accidents les concernant est de 2,3 en 2014, à un niveau très comparable à celui de 2013 (2,2).

Les orientations du Groupe en matière de sécurité pour 2014 ont mis l'accent sur la compréhension et la prévention des risques majeurs liés à ses métiers. Ainsi Air Liquide a lancé un programme de sensibilisation de tous les collaborateurs aux risques techniques pouvant avoir des conséquences graves. Ce programme renforce l'importance de la sécurité dans le quotidien de chacun. Il permet à chaque manager de terrain d'engager la discussion avec son équipe afin de partager les règles, les meilleures pratiques et l'expérience quotidienne dans ce domaine.

Avec l'appui de la Direction Sécurité et Système Industriel du Groupe, l'initiative appelée « Règles Vitales de Sécurité » continue d'être déployée dans l'ensemble du Groupe. Il s'agit de renforcer la prise en compte des règles de sécurité concernant des risques importants sur les sites de production et correspondant à des situations industrielles caractéristiques des métiers du Groupe. Ces règles s'appliquent aux collaborateurs d'Air Liquide ainsi qu'aux intérimaires et aux sous-traitants.

(a) Plus d'informations sur le système IMS sont présentées dans la Section Système de gestion industrielle et certifications.

2.2. Développer nos collaborateurs

Le Groupe rassemble 50 300 femmes et hommes, dans 80 pays, qui forment des équipes pluriculturelles à compétences multiples. Air Liquide veille à favoriser la diversité, à faciliter et accélérer les transferts de connaissance, à motiver et impliquer ses collaborateurs, et à encourager un engagement social et humain.

INDICE COMPOSITE « OUR TALENTS »

Depuis 2012, Air Liquide publie annuellement un Indicateur Clé, appelé « Our Talents » reflétant les efforts et les résultats du Groupe en matière de **développement, de diversité et d'engagement des collaborateurs**. L'objectif est d'encourager l'organisation à mettre en place des **actions de progrès** dans ces domaines. Il est calculé en intégrant des indicateurs présentés dans cette section, pondérés de la manière suivante : un tiers pour le développement, un tiers pour la diversité et un tiers pour l'engagement des collaborateurs.

Développement des collaborateurs	■ Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année
	■ Pourcentage de salariés ayant eu un entretien annuel d'appréciation avec leur hiérarchie au cours de l'année
Diversité des collaborateurs	■ Pourcentage de femmes parmi les ingénieurs et cadres embauchés dans l'année
	■ Nombre de nationalités parmi les cadres dirigeants / Nombre de pays dans lesquels le Groupe est implanté
Engagement des collaborateurs	■ Pourcentage de salariés appartenant à une entité où s'est déroulée une enquête de satisfaction interne au cours de ces trois dernières années
	■ Pourcentage des salariés détenant des actions Air Liquide
	■ Taux de fidélisation des ingénieurs et cadres

La valeur de l'indice composite « Our Talents » en 2014 est de 107. Il est calculé à partir d'une valeur de référence de 100 en 2010. L'objectif d'Air Liquide est d'atteindre la valeur de 115 en 2015.

	2010	2011	2012	2013	2014	Objectif pour 2015
Indice composite « Our Talents »	100	102	100	107	107	115

DÉVELOPPEMENT

MyTalent Online

Dans le cadre de sa stratégie Ressources Humaines, Air Liquide a lancé le programme MyTalent Online avec pour objectifs d'harmoniser les processus Ressources Humaines au sein du Groupe et de gagner en agilité dans les domaines de l'attraction et de la gestion des talents ainsi que dans le domaine de la formation.

MyTalent Online est composé des trois outils suivants présentant différents bénéfices pour les collaborateurs du Groupe et les Ressources Humaines :

- **Talent Acquisition System** : une même plateforme regroupe toutes les offres de mobilité interne dans le Groupe. Cette plateforme est également utilisée par les Départements des Ressources Humaines à travers le monde pour le recrutement externe.
- **Talent Management System** : il s'agit d'un espace dédié aux collaborateurs Air Liquide, leurs managers ainsi que les professionnels des Ressources Humaines pour les revues de performance et la gestion de carrière.

- **Learning Management System** : une plateforme dédiée à la formation et au développement des collaborateurs contribue à leur offrir une plus grande visibilité de l'ensemble des programmes de formation du Groupe et un meilleur suivi de leur plan de formation dans la durée.

Le programme MyTalent Online a été mis en œuvre progressivement tout au long de 2014 et continuera d'être déployé en 2015.

Plateforme de travail collaborative

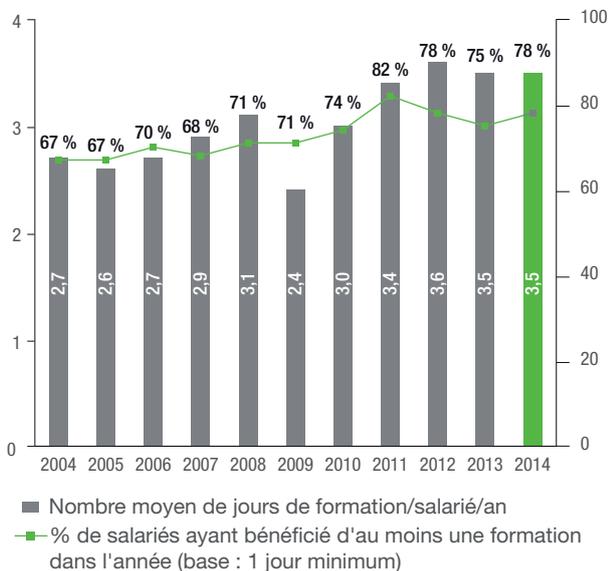
Le projet de migration vers une **nouvelle plateforme de travail collaborative** appelée Kite a déjà intégré plus de 19 000 collaborateurs du Groupe depuis son lancement en mai 2014. Innovation technologique, changement culturel vers un **travail plus collaboratif et participatif**, Kite représente une **évolution numérique majeure** du Groupe vers plus d'agilité et de réactivité, y compris avec ses clients. Le déploiement se poursuivra en 2015.

Pour accompagner le déploiement de Kite, des collaborateurs du Groupe dans chaque entité ont été nommés « Kite Champions ». Ils ont bénéficié d'une formation pour être les leaders du changement dans leurs entités et former le reste des collaborateurs aux nouveaux outils.

FORMATION

Air Liquide s'attache à **développer les compétences et le savoir-faire de ses collaborateurs**. La formation fait partie intégrante de ce développement. Elle permet aux collaborateurs de **travailler en toute sécurité, ainsi que d'améliorer leur performance, leur contribution et leur employabilité**. En 2014, 78 % des salariés du Groupe ont bénéficié d'au moins une formation dans l'année. Le nombre moyen de jours de formation par salarié par an est de 3,5 en 2014. Ceci représente un total de près de 1 300 000 heures de formation en 2014.

Nombre moyen de jours de formation par salarié et par an et part des salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année



Le Groupe s'investit en faveur de meilleures qualifications et formations professionnelles des jeunes, afin de favoriser leur intégration dans le monde de l'entreprise. Ainsi, plus de 580 jeunes ont pu bénéficier de contrats de travail en alternance en France, leur permettant de combiner à la fois enseignement théorique dans leur université ou leur école et stage pratique chez Air Liquide.

À travers son **Université d'Entreprise** créée en 2009, Air Liquide continue de développer son offre de formation pour répondre aux besoins des collaborateurs tout en s'appuyant sur les valeurs du Groupe. Cette université, basée sur un modèle souple et décentralisé, permet de former de très nombreux collaborateurs avec des techniques pédagogiques comme le e-learning. Elle s'est fixé une **double mission** :

- formaliser et déployer les processus de formation ainsi que diffuser les bonnes pratiques accompagnant la dynamique de formation du Groupe ;
- diffuser une vingtaine de programmes spécifiques, allant de l'**intégration** des nouveaux collaborateurs, au développement des capacités de **leadership**, auxquels s'ajoutent les **formations « métier »** offertes par les différentes Branches

d'activité. Les valeurs, principes d'action et enjeux clés du Groupe sont systématiquement inclus dans les différents modules.

La plateforme d'e-learning permet d'apporter aux collaborateurs un support à leur formation. À ce jour, elle met à disposition des collaborateurs du Groupe un total de plus de 1 000 modules interactifs de formation réalisés par l'Université Air Liquide, les Business Lines, les zones et les entités. L'offre en ligne de formation s'enrichit d'année en année et couvre de nombreux thèmes tels que la sécurité, l'éthique, les processus RH, le digital et le management. Le module d'intégration « Discover » présente aux nouveaux arrivants, l'organisation du Groupe, les utilisations des gaz Air Liquide, la sécurité, les principes d'action et les principaux métiers. Il est disponible dans huit langues. Depuis son lancement, plus de 8 000 personnes ont été formées via ce module dans les différents pays où Air Liquide est présent. Air Liquide Université enrichit ses programmes existant en mixant les méthodes pédagogiques. En effet, elle propose des formations en salles lors de séminaires ou à distance en utilisant des e-learning. Au total, les modules d'e-learning ont déjà été utilisés par plus de 32 000 collaborateurs du Groupe.

Sur l'année 2014, plus de 150 000 modules ont été terminés par l'ensemble des employés.

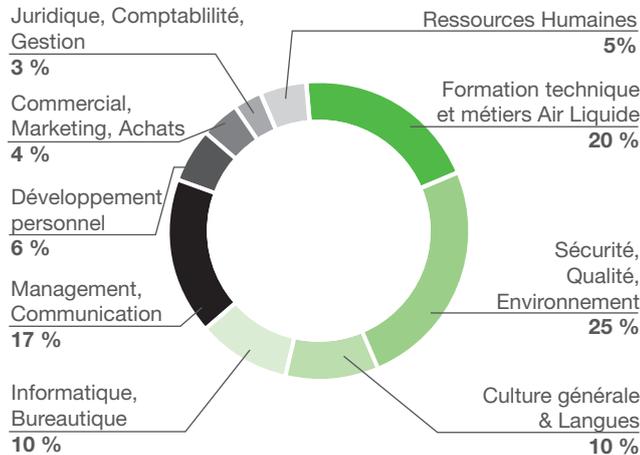
Le déploiement des programmes de formation à l'éthique s'est poursuivi en 2014, couvrant les différentes géographies du Groupe. Ces programmes sont destinés en priorité aux équipes ventes, achats et juridiques ainsi qu'aux Comités de direction et aux Senior Managers dans les entités du Groupe. Par ailleurs, ils ont été renforcés par l'élaboration de modules d'e-learning sur les Codes de conduite des salariés et sur le Code anticorruption du Groupe, ainsi qu'un module intitulé « Pratiques et principes internationaux relatifs à la concurrence ». Ces modules comprennent une vidéo d'introduction présentée par chaque Directeur de zone ou d'entité, le programme interactif de formation et une vidéo de conclusion présentée par le Délégué à l'Éthique du Groupe. Tous les collaborateurs du Groupe doivent suivre le module sur les Codes de conduite des salariés, avec un rappel systématique tous les ans.

En 2014, Air Liquide Université a lancé une nouvelle initiative dans le cadre de ses programmes de formation : le co-développement professionnel. Méthode novatrice en intelligence collective, le co-développement permet aux collaborateurs d'Air Liquide de progresser dans leurs pratiques individuelles et collectives en échangeant entre pairs autour de situations vécues. Chaque groupe de co-développement constitue une communauté d'apprentissage mettant l'accent sur le partage d'expériences et visant également à élargir les capacités d'action des membres du groupe dans leur domaine. Les premiers pilotes de co-développement au sein d'Air Liquide ont regroupé une cinquantaine de managers du Groupe autour de plusieurs problématiques de management ainsi qu'autour de questions relatives au handicap dans le monde de l'entreprise. Air Liquide Université a l'ambition de déployer ce programme dans diverses entités et géographies du Groupe ainsi qu'à différents niveaux de l'organisation.

Au total, près de 18 000 collaborateurs ont été formés par l'Université Air Liquide depuis sa création en 2009.

Thèmes de formation (a)

La répartition des neuf thèmes de formations proposées aux collaborateurs est la suivante :



SUIVI DE LA PERFORMANCE DES COLLABORATEURS

C'est au travers de l'engagement et de la contribution de ses collaborateurs qu'Air Liquide apporte plus de valeur à ses clients et à ses actionnaires. Cette performance est suivie et mesurée au cours des entretiens que tout collaborateur doit avoir chaque année avec sa hiérarchie, mais aussi au cours des entretiens de carrière qui doivent permettre à chacun d'échanger avec la Direction des Ressources Humaines locale sur une perspective de développement de carrière à plus long terme. La Direction des Ressources Humaines du Groupe met particulièrement l'accent sur la réalisation de ces entretiens qui constituent une des « pierres angulaires » de la politique Ressources Humaines de l'Entreprise.

Ainsi en 2014, 79 % des salariés du Groupe ont eu un entretien d'évaluation de leur performance avec leur hiérarchie. Par ailleurs, 16 % des collaborateurs ont eu un entretien de carrière avec la Direction des Ressources Humaines de leur entité.

RECONNAISSANCE DE L'EXPERTISE

Air Liquide dépose chaque année près de 300 brevets. Certaines innovations brevetées contribuent de façon significative au développement du Groupe. Le Programme de reconnaissance des inventeurs récompense les inventeurs à l'origine de brevets commercialisés avec succès ou conférant un avantage concurrentiel à Air Liquide. La reconnaissance de l'expertise technique au sein du Groupe passe également par le programme Technical Community Leaders (TCL) qui a désigné depuis son lancement en 2003 plus de 2 500 experts, jouant un rôle moteur dans le partage de l'expertise, des connaissances et de l'excellence technique. En 2014, six International Fellows,

20 International Senior Experts et 85 International Experts provenant de géographies très diverses (Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et du Sud) ont reçu cette reconnaissance. Cette communauté d'experts des technologies du Groupe contribue aux transferts du savoir-faire technique, au partage des bonnes pratiques et au développement sur le long terme des compétences dont Air Liquide aura besoin demain.

MOBILITÉ

La mobilité correspond à la capacité et la volonté d'un collaborateur à changer de métier ou de localisation géographique, dans son pays ou à l'international, pour répondre aux besoins de l'Entreprise et pour réaliser son développement personnel.

Le Groupe encourage de façon très active la mobilité géographique et professionnelle de ses collaborateurs dans l'ensemble des pays où il est présent. En particulier, des changements complets de métiers sont encouragés par les Ressources Humaines du Groupe.

DIVERSITÉ

Diversité / Mixité

Air Liquide s'attache à **lutter contre toute forme de discrimination**. La diversité est une priorité de la politique Ressources Humaines du Groupe, convaincue qu'elle est source de dynamisme, de créativité et de performance. La volonté a toujours été d'élargir le recrutement et d'attirer les meilleurs talents. Les marchés sur lesquels Air Liquide évolue sont divers et complexes. La diversité parmi les collaborateurs doit être notamment le reflet de la diversité géographique de ses clients.

Les objectifs du Groupe sont d'accroître cette diversité parmi ses collaborateurs en recherchant notamment un meilleur équilibre des responsabilités entre les hommes et les femmes, et de valoriser les multiples cultures représentées au sein d'Air Liquide.

Les cinq axes de la politique Ressources Humaines concernant la diversité sont :

- nationalité ;
- genre ;
- formations ;
- âge ;
- handicap.

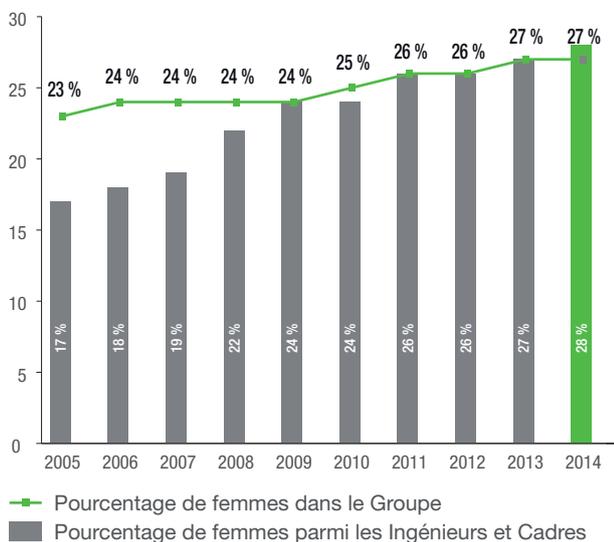
Le caractère international des cadres dirigeants du Groupe, issus de 31 nationalités différentes en 2014, représente un atout appréciable de ce point de vue et continue d'être un axe fort de développement.

Au sein de la Direction des Ressources Humaines du Groupe, une équipe est chargée du pilotage des projets de diversité.

(a) Répartition des formations, estimée en jours, sur le périmètre France.

L'égalité entre hommes et femmes est un point essentiel dans l'expression de cette diversité. Depuis plusieurs années, Air Liquide a mis en place un plan d'action global. Ainsi, à titre d'exemple, entre 2003 et 2014, le pourcentage de femmes parmi les ingénieurs et cadres est passé de 14 % à 28 %. Pour la première fois, le pourcentage de femmes ingénieurs et cadres est supérieur au pourcentage global de femmes dans l'ensemble du Groupe (27 %) et illustre ainsi la bonne représentativité des femmes dans l'encadrement d'Air Liquide. Par ailleurs, les femmes représentent 41 % des salariés considérés comme hauts potentiels. 13 postes de Direction Générale de filiales ou de responsabilité d'un compte d'exploitation sont occupés par des femmes. En outre, quatre femmes sont aujourd'hui membres du Conseil d'Administration du Groupe.

Part des femmes parmi les ingénieurs et cadres



Ces résultats sont le fruit d'une stratégie ressources humaines concrète et globale fondée sur les quatre axes suivants :

1. Recruter :

Renforcer la place des femmes dans le Groupe notamment au travers des embauches des ingénieurs et cadres.

2. Développer les carrières et renforcer les responsabilités des femmes au sein de l'Entreprise :

- pour tout poste de management se libérant, les Ressources Humaines étudient la candidature d'au moins une femme parmi les candidats ;
- un entretien avant et après le congé maternité a été mis en place dans un certain nombre d'entités en France.

3. Communiquer et impliquer tous les managers :

Dans le cadre de la politique d'Air Liquide visant à favoriser la mixité, l'embauche et l'évolution professionnelle des femmes, et à renforcer ainsi leur place et leurs responsabilités au sein de l'Entreprise, un programme de sensibilisation et d'échanges

sur les bénéfices induits de la mixité est organisé dans le Groupe depuis 2007 à destination des managers. Ainsi, plus de 700 managers ont suivi ce programme, en Europe et en Asie. Un kit de supports de communication, contenant un message vidéo du Président-Directeur Général, a été déployé par les équipes Ressources Humaines à l'attention des différentes entités Air Liquide pour mettre en œuvre localement des plans d'action auprès de leurs équipes.

Au-delà des multiples initiatives locales, Air Liquide s'associe chaque année à la **Journée mondiale de la femme célébrée le 8 mars**. À cette occasion, Air Liquide participe notamment au colloque annuel d'InterElles. Né en 2001, le **Cercle InterElles regroupe les réseaux de 11 entreprises** : Air Liquide, AREVA, Assystem, CEA, EDF, France Télécom-Orange, GE Healthcare, IBM France, Lenovo, Nexter et Schlumberger. Ces dernières, soucieuses de promouvoir la mixité et l'égalité des chances, ont pu identifier des problématiques communes au sein de ces entreprises technologiques. Le **Cercle InterElles** s'est imposé ces dernières années comme un réseau pionnier dans la lutte contre les stéréotypes, pour la mixité dans les entreprises et pour l'égalité professionnelle.

4. Mieux concilier vie professionnelle et vie privée :

Le **CESU** (Chèque Emploi Service Universel), qui vise entre autres à faciliter la garde d'enfants à domicile, a été mis en place pour certaines entités en France depuis 2007 pour les hommes et femmes ayant des enfants en bas âge.

D'autres informations sur les actions entreprises par Air Liquide sur l'équilibre vie professionnelle/vie privée sont consultables dans le paragraphe « **Bien-être** » présenté dans la suite de cette section.

La **Charte de la Diversité** en France signée par Air Liquide est disponible sur Internet et constitue une des illustrations de l'engagement du Groupe en faveur de la diversité. Par ailleurs en 2013, Air Liquide a co-organisé un séminaire d'échanges et de partage d'expériences sur les thèmes de la mixité et de la promotion de la diversité comme levier de performance avec la société Shell, client historique de dimension internationale.

Handicap

Pour Air Liquide, la diversité et l'égalité des chances passent aussi par une **meilleure insertion des personnes en situation de handicap au sein de ses équipes, mais également au travers de la sous-traitance** dans des établissements du secteur adapté et protégé ^(a), particulièrement en France.

En 2014, les collaborateurs en situation de handicap représentent 1,3 % des effectifs du Groupe dans le monde.

La politique générale des Ressources Humaines en France sur le handicap s'est réalisée concrètement par la **signature de plusieurs accords d'Entreprise depuis 2007**, avec les partenaires sociaux en complément des initiatives locales de recrutement.

(a) Secteur de l'activité économique employant en priorité des personnes en situation de handicap.

Fin 2014, le taux de travailleurs handicapés était de 4,6 % des effectifs des filiales en France. Air Liquide s'engage à travers ces accords d'Entreprise à favoriser l'emploi, l'intégration, la formation, le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Pour accompagner cette démarche, des campagnes de communication sont réalisées tout particulièrement pendant la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées, auprès des managers et des collaborateurs. Air Liquide sous-traite également certaines prestations d'impression, d'aménagement d'espaces verts ou de nettoyage auprès du secteur adapté et protégé.

Pour mener à bien ces actions sur le terrain en faveur des personnes handicapées, la Mission Handicap d'Air Liquide s'appuie sur des **collaborateurs « référents handicap »** répartis dans chacune des principales filiales françaises. Ils sont accompagnés par des **groupes de travail pluridisciplinaires** qui se réunissent plusieurs fois par an pour travailler sur les différents sujets liés au handicap.

Les actions mises en place en 2014 ont consisté d'une part à renforcer l'intégration de personnes en situation de handicap en alternance au travers d'une campagne spécifique de recrutement utilisant les réseaux sociaux, d'autre part à **maintenir dans l'emploi des personnes malentendantes** en mettant à leur disposition une plateforme relais, leur permettant de communiquer par téléphone et de participer à des réunions de travail. Par ailleurs, un site intranet Mission Handicap a été mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs d'Air Liquide pour donner une plus grande visibilité sur les actions réalisées en faveur du handicap.

ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS ET ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Participation des collaborateurs au capital de L'Air Liquide S.A.

Le Groupe a la volonté de faire participer de plus en plus largement ses collaborateurs au niveau mondial au capital de L'Air Liquide S.A. Ainsi depuis 1986, 12 opérations d'augmentation de capital ont été spécialement réservées aux collaborateurs du Groupe en leur faisant bénéficier de conditions préférentielles.

Fin 2014, la part du capital détenue par les salariés et anciens salariés du Groupe est estimée à 2,4 % dont 1,5 % au sens de l'article L. 225-102 du Code de commerce de la législation française, correspondant aux titres souscrits par les salariés dans le cadre des augmentations de capital qui leur sont réservées ou qui sont détenus dans le cadre d'une gestion collective.

Rémunération

La rémunération versée aux collaborateurs est construite en fonction des conditions du marché local et de son évolution, de l'équité interne et de leur performance dans le respect des législations applicables. Elle se compose généralement d'un salaire de base auquel s'ajoutent des éléments de rémunération complémentaires.

La **part variable** de la rémunération est conçue localement pour certaines catégories de collaborateurs afin de récompenser la performance. Elle dépend en général de paramètres tels que **les résultats du Groupe, les résultats de l'entité et la performance individuelle**, mesurée à la fois d'un point de vue quantitatif et qualitatif. En rétribuant les performances collectives et individuelles, Air Liquide encourage la coopération de chacun et la contribution aux résultats globaux. En 2014, 58 % des salariés du Groupe disposent d'une part variable individuelle dans leur rémunération. La majeure partie des ingénieurs et cadres ont une **rémunération variable** qui inclut notamment des objectifs liés au développement durable. En particulier, 15 % de la rémunération variable des managers est liée à des critères de développement durable, comme par exemple la sécurité, la satisfaction clients, l'efficacité énergétique ou la mixité. Enfin, les 350 premiers dirigeants du Groupe ont 10 % de leur rémunération variable obligatoirement liée à un critère de Responsabilité, comme par exemple la **sécurité, l'éthique, l'empreinte environnementale, les achats responsables** ou les **indicateurs Ressources Humaines** faisant partie de l'indice composite « Our Talents » qui intègre les objectifs du Groupe en matière de **développement, de diversité et d'engagement des collaborateurs**.

Par ailleurs, cette rémunération peut également inclure des avantages comme la prévoyance ou les frais médicaux. En 2014, 98 % des salariés disposaient d'un élément de couverture sociale par l'intermédiaire du Groupe.

SANTÉ AU TRAVAIL

Air Liquide est particulièrement soucieux d'assurer à ses collaborateurs des conditions de travail qui ne présentent pas de risques pour leur santé. Cela se traduit d'une part par des **actions préventives sur l'ergonomie des postes de travail** et d'autre part par la mise en œuvre de **règles de sécurité** intégrées au système de gestion industrielle (Industrial Management System, IMS) du Groupe. À titre d'exemple, grâce à une action ciblée sur la manipulation et le port de charges lourdes en France sur un site de conditionnement de CO₂, le risque de troubles musculo-squelettiques (TMS) a été réduit sur les postes de travail concernés. Air Liquide organise régulièrement des **campagnes de sensibilisation et de formation** sur les thèmes de la sécurité, de la santé et de la maîtrise des risques, notamment liés à l'environnement de travail.

L'entité Global Engineering & Construction Solutions (E&C) à Hangzhou en Chine a déménagé en 2014 dans un nouveau bâtiment. Afin de protéger au mieux la santé de ses collaborateurs, dans un environnement de forte pollution de l'air, des mesures de qualité de l'air intérieur ont été réalisées. Elles ont permis de mettre en œuvre des actions d'amélioration, notamment de sur-ventilation. Des contrôles réguliers sont prévus pour s'assurer du maintien dans la durée de la qualité de l'air dans ces bâtiments.

Au Maroc, une campagne de prévention contre le bruit concernant trois sites a été lancée en 2014. Un laboratoire extérieur a réalisé la cartographie des bruits des différents ateliers pour permettre de prendre les mesures nécessaires concernant la protection auditive des collaborateurs.

Par ailleurs, une « Semaine de la santé » a été organisée en novembre 2014 sur le site d'Air Liquide en Allemagne à Francfort. Environ 200 collaborateurs ont participé aux différents ateliers proposés : examen de variabilité de la fréquence cardiaque, actions préventives sur l'ergonomie des postes de travail, nutrition et cours de relaxation musculaire.

En Afrique du Sud et au Botswana, les filiales locales continuent leur action de sensibilisation concernant la prévention du sida.

Concernant l'épidémie d'Ebola, Air Liquide a organisé en interne une cellule de veille et a pris des mesures de prévention pour ses sites d'Afrique de l'Ouest, pays voisins du cœur de l'épidémie. Ces mesures se traduisent par des restrictions de voyages, une campagne d'information, des distributions de produits d'hygiène et de désinfection, fournis par la filiale Schülke du Groupe, à ses collaborateurs et leurs familles ainsi que la désinfection systématique des bouteilles de gaz provenant des hôpitaux.

Dans le cadre de la démarche de **prévention des risques psychosociaux** en France, Air Liquide a mis en place, en accord avec le Service de Santé au Travail français, un **dispositif d'écoute, d'accompagnement et de soutien psychologique**, ouvert à tous ceux qui en expriment le besoin.

Cette initiative répond aux objectifs suivants :

- fournir à tout collaborateur qui le souhaite un temps d'expression et d'écoute, permettant à chacun d'échanger librement avec un consultant externe à l'Entreprise ;
- accompagner la relation manager-collaborateur ;
- apporter des conseils, si besoin, liés à une problématique de bien-être au travail du collaborateur.

Les entretiens sont assurés par un psychologue d'un cabinet spécialisé externe. Air Liquide souhaite avec ce dispositif offrir un espace-temps pour échanger sur ce sujet dans la plus stricte confidentialité, et permettre à tous ceux qui le désirent de conserver ou retrouver leur **bien-être au travail**.

Le Département des Ressources Humaines d'Air Liquide met en œuvre cette initiative dans le cadre des outils de prévention des risques psychosociaux et souhaite ainsi souligner son écoute et sa volonté d'action dans ce domaine.

Quelques rares cas de maladies professionnelles liées aux activités d'Air Liquide font l'objet d'un reporting par les différentes filiales du Groupe dans le monde.

BIEN-ÊTRE

Afin de renforcer le bien-être au travail au sein d'Air Liquide, différentes actions ont été mises en œuvre sur le périmètre français visant à **favoriser l'équilibre vie personnelle / vie professionnelle** des salariés quels que soient leur âge et leur statut. Ainsi, trois partenariats ont été poursuivis en 2014 avec des prestataires de services à la personne :

- **un e-portail permet aux collaborateurs d'accéder de chez soi ou de son bureau à des renseignements pratiques, administratifs et juridiques** dans le but de faciliter leur

quotidien. Ce portail peut être utilisé par le collaborateur et sa famille via un code d'accès personnel. Plus de 70 % des collaborateurs du Groupe en France ont actuellement accès à ce portail ;

- **une plateforme téléphonique permet aux collaborateurs d'avoir recours par téléphone, de leur bureau ou de leur domicile, à des experts** (médecins – juristes – assistantes sociales – conseillers d'orientation...) qui répondent en toute confidentialité à leurs questions dans des domaines aussi variés que la famille, le logement, le bien-être et la santé, les accidents de la vie, la gestion du budget, la fiscalité, les retraites. Air Liquide est précurseur dans ce domaine puisque le Groupe est actuellement l'un des seuls en France à proposer un panel de services aussi large à ses collaborateurs ;
- **des places de berceaux dans des crèches interentreprises** sont proposées aux collaborateurs des filiales couvertes par ce partenariat. Fin 2014, 44 places ont déjà été financées par Air Liquide pour ses collaborateurs.

ABSENTÉISME

Après avoir communiqué sur le taux d'absentéisme de ses collaborateurs en France en 2012, puis en Europe en 2013, **le taux d'absentéisme reporté par Air Liquide en 2014 concerne pour la première fois le périmètre Monde**. Le taux d'absentéisme du Groupe est établi en comptabilisant le total des jours d'absence liés à la maladie et aux accidents de travail et de trajets, quelles que soient la durée et leur cause, rapporté au nombre total de jours travaillés par an ^(a). En 2014, le taux d'absentéisme du groupe Air Liquide sur le périmètre Monde est ainsi de 2,4 %.

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

En France, le cadre général de l'organisation du temps de travail a été défini par l'ensemble des accords signés en 2000 et 2001 avec les organisations syndicales. Très peu d'activités fonctionnent en travail posté qui concernent moins de dix usines en France principalement dans la Branche d'activité Grande Industrie. En revanche, la plupart des activités industrielles comme celles de la Santé incluent des dispositifs d'astreinte qui font régulièrement l'objet de discussions avec les organisations syndicales.

Concernant **le télétravail, l'opération pilote** dans le cadre d'un accord avec les organisations syndicales (avec une durée déterminée d'un an) lancée en 2013 en France au sein des entités ALFI (Air Liquide France Industrie) et ALSF (Air Liquide Santé France) a été poursuivie. Cette démarche répond aux attentes des collaborateurs exprimées lors d'une enquête préalable sur l'équilibre vie professionnelle/vie privée. Après une phase de **dialogue** avec les différentes parties prenantes, plus d'une **centaine de collaborateurs et managers** ont fait le choix du télétravail à domicile, basé sur les principes de volontariat, de confiance et de réversibilité.

Encadrées par les Ressources Humaines des entités concernées, des **mesures de sensibilisation et de formation** ont été prises pour accompagner le changement vers le télétravail auprès des collaborateurs, des managers ainsi que des organisations syndicales, avec le **support d'une société de conseil**

(a) C'est-à-dire 365 jours auxquels sont soustraits les week-ends, jours fériés et congés légaux.

spécialisée, leader du conseil et de la formation dans ce domaine, permettant ainsi de dépasser les idées reçues, de montrer les bénéfices ainsi que les limites de ce mode de travail. Le télétravail est mis en place comme un outil qui **améliore la performance et l'équilibre vie professionnelle/vie privée, et qui apporte une souplesse organisationnelle**. Il s'inscrit dans le développement de nouvelles formes de travail et de pratiques managériales et contribue par ailleurs à réduire l'empreinte carbone en limitant les déplacements.

DIALOGUE SOCIAL

Conformément à ses principes d'action, Air Liquide est particulièrement attentif au respect des plus hauts standards en matière d'éthique et de sécurité. Le Groupe veille à favoriser le dialogue social et dans ce cadre 76 % des salariés du Groupe ont accès à une structure de représentation, de dialogue ou de concertation.

En Europe, le Comité d'Entreprise européen réunit 28 représentants issus de 13 pays ^(a). La composition du Comité évolue en fonction des acquisitions réalisées, de l'élargissement de l'Union européenne et selon les règles fixées par l'accord de constitution du Comité. Un accord a été signé en 2014 afin de renforcer le rôle et la nature des échanges dans le cadre de cette instance. Il se tiendra désormais à minima deux fois par an sous la Présidence d'un membre du Comité Exécutif, ce qui a été le cas en 2014. Les principaux thèmes abordés lors de cette réunion d'échanges et de consultation sont : la sécurité, l'actualité des activités du Groupe, les résultats financiers, la politique de Responsabilité et de Développement durable, la stratégie et sa mise en œuvre dans les différents pays où Air Liquide opère.

En France, on compte 110 accords en 2014 avec les organisations syndicales, dans des domaines très variés, notamment concernant la participation et l'intéressement des collaborateurs aux performances de l'Entreprise, la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC), l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le handicap, le contrat de génération ainsi que l'organisation du temps de travail, notamment dans le cadre de deux accords relatifs au télétravail.

Six accords collectifs ont également été signés dans différents pays d'Europe. En Allemagne, les filiales locales sont membres de l'association des employeurs du secteur de la chimie (BAVC) ^(b). Les négociations sont menées directement entre cette association et les syndicats allemands. Plusieurs accords ont été signés en 2014 sur ce périmètre. Ils couvrent notamment une plus grande flexibilité du travail et une plus large couverture sociale. En Autriche comme en Allemagne, un des accords en 2014 concerne la part variable de la rémunération des collaborateurs.

Ce bilan des accords collectifs sera progressivement élargi à l'ensemble du Groupe.

Dans un contexte de fort recul du marché du soudage depuis des années en Europe et malgré des efforts d'adaptation et des mesures d'économies engagées au cours des dernières années, Air Liquide Welding France a dû réorganiser ses activités et procéder notamment à la fermeture de son usine de Chalons en Champagne pour sauvegarder sa compétitivité et assurer sa pérennité. Une concertation approfondie et des négociations avec les représentants du personnel ont débouché sur un accord fin 2014 avec l'ensemble des organisations syndicales concernant les mesures d'accompagnement du projet de réorganisation.

SENSIBILISATION DES SALARIÉS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

De nombreuses initiatives se développent chez Air Liquide pour sensibiliser les salariés au développement durable et les encourager à en promouvoir les principes dans leurs activités quotidiennes. L'initiative « Better & Cleaner », la « Journée sans voiture » et la « Journée mondiale de l'eau » en sont des illustrations.

L'initiative « **Better & Cleaner** », lancée en France en 2009 et élargie à l'ensemble des sites de R&D du Groupe, s'est poursuivie en 2014. Ce programme a pour objectif de sensibiliser les collaborateurs du Groupe à leur impact environnemental en les fédérant autour d'un projet commun visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre. Ces initiatives permettent la réduction de l'empreinte carbone de chaque entité, tout en révélant les meilleures pratiques environnementales développées par les chercheurs du monde entier. Les meilleures performances globales ainsi que des initiatives locales remarquables de par leur contribution à la réduction de l'impact environnemental, au développement durable ou aux bénéfices sociaux sont récompensées. La mobilité durable a été mise à l'honneur en 2014 afin de privilégier des moyens de transports partagés dans le cadre de plan de déplacement interentreprises ou le développement du covoiturage entre personnes d'un même territoire. Des présentations et essais de véhicules électriques sur différents sites, avec notamment des voitures et vélos électriques à hydrogène, ont eu lieu sur différents sites, en France en particulier.

Par ailleurs, le Groupe diffuse chaque année, à l'occasion de la « **Journée mondiale sans voiture** », le 22 septembre, une campagne de sensibilisation sur l'impact environnemental du transport routier et met à l'honneur les moyens de transport alternatifs comme le covoiturage. De nombreuses initiatives, dans plus de 40 pays, témoignent d'un engagement de plus en plus important des collaborateurs en faveur d'une démarche plus responsable dans ce domaine.

La « **Journée mondiale de l'eau** », chaque année le 22 mars, est également l'occasion de sensibiliser les collaborateurs d'Air Liquide à une utilisation rigoureuse et modérée de cette ressource, via une campagne de communication au sein du Groupe et de multiples initiatives locales.

(a) Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Grande-Bretagne, Italie, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Suède.

(b) Bundesarbeitsgeberverband Chemie : Association fédérale des employeurs de l'industrie chimique.

Indicateurs ressources humaines concernant l'ensemble du Groupe

Effectifs ^(a)	2010	2011	2012	2013	2014
Effectifs Groupe	43 600	46 200	49 500	50 250	50 300*
■ dont femmes	11 100	12 100	12 800	13 500	13 600
en %	25 %	26 %	26 %	27 %	27 %
■ dont hommes	32 500	34 100	36 700	36 750	36 700
en %	75 %	74 %	74 %	73 %	73 %
Entrées dans le Groupe ^(b)	15,1 %	20,4 %	19,9 %	14,9 %	14,8 %
Sorties du Groupe ^(c)	11,9 %	14,3 %	12,7 %	13,1 %	14,7 %
% des salariés ayant donné leur démission au cours de l'année ^(d)	4,0 %	5,3 %	4,6 %	4,9 %	5,8 %

(a) Salariés sous contrat hors intérimaires.

(b) Recrutement ou intégration liée aux acquisitions. Le pourcentage est calculé sur l'effectif au 31 décembre de l'année précédente.

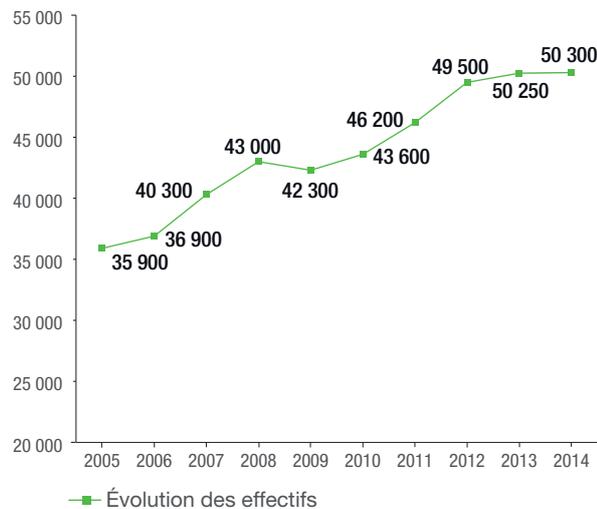
(c) Retraites, démissions, licenciements, sorties liées aux cessions... Le pourcentage est calculé sur l'effectif au 31 décembre de l'année précédente.

(d) Calculé sur l'effectif au 31 décembre de l'année précédente.

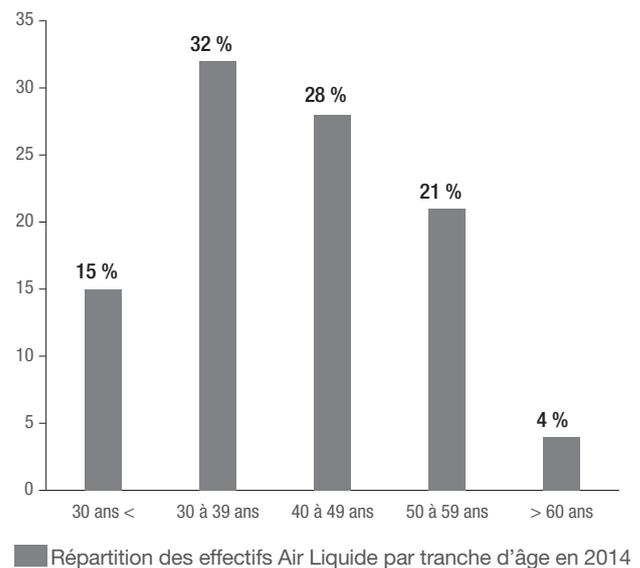
* Indicateur vérifié par le vérificateur indépendant.

Les indicateurs présentés ci-dessus sont calculés sur un périmètre mondial. Les pourcentages d'entrées et de sorties du Groupe intègrent notamment les embauches et les licenciements.

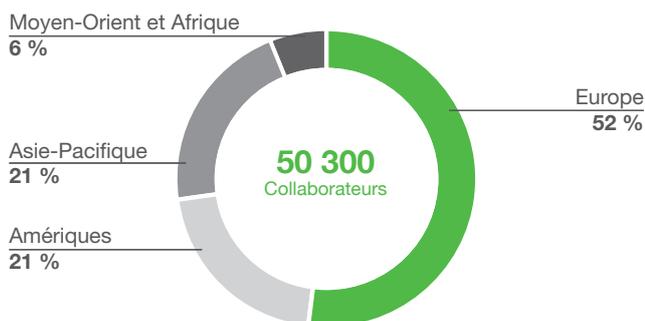
Effectifs



Pyramide des âges en 2014



Effectifs 2014 par zone géographique



	2010	2011	2012	2013	2014
Parité et diversité					
Mixité					
% de femmes parmi les ingénieurs et cadres (IC)	24 %	26 %	26 %	27 %	28 %*
% de femmes parmi les IC embauchés dans l'année	29 %	29 %	28 %	36 %	31 %*
% de femmes parmi les salariés considérés comme hauts potentiels	40 %	39 %	41 %	40 %	41 %
Nombre de nationalités					
Parmi les expatriés	53	48	44	45	44
Parmi les cadres dirigeants	27	28	29	28	31
Parmi les salariés considérés comme hauts potentiels	46	46	44	46	44
Nombre de nationalités parmi les cadres dirigeants / Nombre des pays dans lesquels le Groupe est présent		35 %	36 %	35 %	39 %
Formation					
% des frais de formation dans la masse salariale	Env. 2 %				
Nombre moyen de jours de formation par salarié et par an	3,0 jours	3,4 jours	3,6 jours	3,5 jours	3,5 jours* (e)
% de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	74 %	82 %	78 %	75 %	78 %*
Suivi de la performance					
% de salariés ayant eu un entretien annuel d'appréciation avec leur hiérarchie au cours de l'année	76 %	79 %	79 %	78 %	79 %*
% de salariés ayant eu un entretien de carrière avec la DRH au cours de l'année	15 %	18 %	17 %	14 %	16 %
Rémunération					
% de salariés ayant une part variable individuelle dans leur rémunération	51 %	53 %	54 %	56 %	58 %
Absentéisme					
Taux d'absentéisme des salariés d'Air Liquide			3,2 % (b)	3,6 % (c)	2,4 % (d)
Éthique					
% des salariés appartenant à une entité dotée d'un Code de conduite local	71 %	90 %	91 %	94 %	94 %
Fidélité des collaborateurs					
Ancienneté moyenne dans le Groupe	10 ans				
Taux de fidélisation parmi les ingénieurs et cadres sur une année		94,5 %	95,4 %	94,8 %	93 %
Performance sociale					
% de personnes handicapées (e)	1,2 %	1,3 %	1,3 %	1,4 %	1,3 %
% de salariés ayant accès à une structure de représentation/dialogue/concertation	79 %	77 %	76 %	76 %	76 %
% de salariés appartenant à une entité où s'est déroulée une enquête de satisfaction interne au cours des trois dernières années (f)	43 %	48 %	55 %	52 %	> 55 %
% de salariés disposant d'une couverture sociale par l'intermédiaire du Groupe (g)	98 %	98 %	98 %	97 %	98 %
Participation des collaborateurs au capital					
% du capital détenu par des collaborateurs du Groupe (h)	1,6 %	1,6 %	1,5 %	1,6 %	1,5 %
% de collaborateurs du Groupe actionnaires de L'Air Liquide S.A.	Plus de 60 %	Plus de 50 %	Près de 50 %	Plus de 55 %	Plus de 50 %

(a) Soit 26 heures par an suivant la comptabilisation en heures (base : 1 journée = 7 h 30).

(b) Calculé sur le périmètre France.

(c) Calculé sur le périmètre Europe.

(d) Calculé sur le périmètre Monde.

(e) Pour les pays où la réglementation permet de communiquer ces données.

(f) Indicateur concernant les entités de plus de 300 personnes jusqu'en 2011. Depuis 2012, concerne toutes les entités.

(g) Notamment retraite.

(h) Au sens de l'article L. 225-102 du Code de commerce de la législation française.

* Indicateur vérifié par le vérificateur indépendant.

2.3. Créer de la valeur pour les territoires dans lesquels le Groupe est présent

Les entités d'Air Liquide sont implantées au sein de communautés dont le respect est au centre des préoccupations des collaborateurs du Groupe. Chaque collaborateur a conscience que chaque décision prise, chaque action menée l'engage vis-à-vis des clients, des partenaires, mais aussi vis-à-vis des personnes ou entités qui sont concernées directement ou indirectement par les activités du Groupe. La prise en compte des besoins des communautés dans leur ensemble est nécessaire pour garantir la pérennité de l'environnement dans lequel le Groupe mène son action.

RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS

Les équipes d'Air Liquide ont à cœur de participer à la vie économique locale près des sites où le Groupe est implanté, en recrutant des salariés dans l'environnement proche et en développant des relations de proximité avec les organismes de formation et les universités qui peuvent préparer aux métiers du Groupe.

Dans les bassins industriels où sont implantés plus de 1 000 sites d'Air Liquide, le Groupe a aussi la volonté de développer la sous-traitance et les achats locaux pour apporter sa contribution à la vie économique locale.

À titre d'exemple, Air Liquide Maroc soutient une école de soudage implantée à Casablanca dont la vocation est de former de jeunes adultes issus de milieux défavorisés aux techniques de soudage. Depuis la création de cette école, une trentaine de jeunes ont reçu un certificat de capacité leur permettant de trouver plus facilement un emploi.

Par ailleurs, les activités du Groupe ainsi que les moyens mis en œuvre pour prévenir et maîtriser les risques industriels sont présentés régulièrement aux populations riveraines des sites d'Air Liquide. En France, les sites industriels participent d'une part aux Comités locaux d'information et de consultation réglementaires (CLIC), et d'autre part à des Comités locaux d'information et d'écoute à l'initiative des communes (CLIE), dans le but de diffuser une information transparente sur leurs activités aux représentants des populations riveraines.

MÉCÉNAT ET FONDATION D'ENTREPRISE AIR LIQUIDE

L'engagement social et humain est une préoccupation constante au sein d'Air Liquide. Depuis toujours, le Groupe mène des actions de mécénat, notamment dans les domaines de la protection de la vie et de l'environnement.

Qu'elles soient menées directement par les filiales du Groupe ou portées par la Fondation Air Liquide, ces actions de mécénat représentent près de **2 millions d'euros en 2014**.

(a) « Agir pour la santé et la protection des communautés ».

(b) Korea Association of the Community Child Center (KACCC).

Des filiales engagées auprès des communautés

À travers le monde, les filiales d'Air Liquide interagissent avec leur environnement direct, en soutenant des initiatives locales de mécénat. Au-delà d'un soutien financier, ces actions sont menées avec succès grâce à la forte implication des collaborateurs du Groupe.

Par exemple, en 2014, **Air Liquide Corée** a lancé la campagne « Act for Clean and Safe Community »^(a). Dans ce cadre, la filiale a soutenu une association à but non lucratif^(b) qui s'occupe d'enfants de milieux défavorisés. Les enfants sont reçus dans des centres d'accueil après l'école où ils reçoivent un soutien scolaire, un dîner leur est servi. Des activités culturelles leur sont également proposées. Air Liquide Corée a contribué à la rénovation de quatre centres d'accueil situés près des sites de la filiale à Séoul, Cheonon et Yeosu. Environ 60 collaborateurs volontaires de la filiale ont participé à ces rénovations au cours de quatre journées du programme d'action appelé « Safe day ». Au total, plus de 100 enfants bénéficient de ces locaux rénovés. Par ailleurs, des collaborateurs volontaires ont participé au programme « Clean day » et ont procédé au nettoyage de milieux naturels près de parcs, de rivières et de montagnes. En 2014, Air Liquide Corée a dédié plus de 35 000 euros à ses différentes actions. En **Allemagne**, les équipes de la filiale Schülke du Groupe, l'un des leaders européens des produits de contrôle des infections, de l'hygiène, de la désinfection et de la conservation se sont également mobilisées. Ses équipes ont en effet organisé des dons de solutions antiseptiques, de gels hydro-alcooliques pour la désinfection des mains ou bien encore de lotions nettoyantes produits par la filiale, et ce pour une valeur totale de 50 000 euros. Schülke a ainsi soutenu la communauté bosniaque, lors des grandes inondations de mai 2014 en Europe du Sud-Est, en permettant la distribution de produits d'hygiène et de désinfectants aux personnes sinistrées. Schülke a par ailleurs été l'un des premiers donateurs de solutions pour la désinfection des mains dans le cadre de la lutte contre le virus Ebola. Plusieurs palettes de produits ont ainsi été données à l'Organisation mondiale de la santé afin de participer à la prévention de l'infection par ce virus en Afrique de l'Ouest.

Trois missions pour la Fondation Air Liquide

Créée en 2008, la Fondation d'Entreprise Air Liquide témoigne de l'engagement du Groupe d'être une entreprise responsable. Un mandat de cinq ans a d'ailleurs été renouvelé en 2013 permettant à la Fondation d'inscrire son action dans la durée, à l'image de tout ce qu'entreprend le Groupe.

D'envergure internationale, elle a la volonté d'accompagner des projets dans les 80 pays où le Groupe est présent. Dotée d'un budget de près de trois millions d'euros sur cinq ans, la Fondation s'est fixé trois missions :

- **environnement** : soutien à la recherche scientifique en faveur de la préservation de l'atmosphère de notre planète ;

- **santé** : soutien à la recherche scientifique contribuant à l'amélioration de la fonction respiratoire et du métabolisme des gaz dans le corps humain ;
- **micro-initiatives en faveur du développement local** : soutien à des actions de proximité (éducation, accès aux soins, à l'énergie et à l'eau, micro-entrepreneuriat, handicap...) dans les régions du monde où le Groupe est présent.

Chaque projet est accompagné par un collaborateur volontaire d'Air Liquide. Les collaborateurs du Groupe qui le souhaitent ont ainsi l'opportunité d'évaluer, de suivre un projet et de s'investir personnellement sur le terrain. Les collaborateurs sont également invités à recommander des projets. À ce jour, plus de 200 collaborateurs sont engagés auprès de la Fondation en tant que porteurs de projets ou parrains.

Présidé par Benoît Potier, Président-Directeur Général du groupe Air Liquide, et composé de dirigeants du Groupe, d'un représentant du personnel et de personnalités extérieures, le Conseil d'Administration de la Fondation se réunit deux fois par an pour déterminer les orientations de mécénat et étudier les projets de recherche scientifique qui lui sont proposés. Il est assisté dans ses fonctions par un Comité de sélection des projets, qui examine trois fois par an les projets qui lui sont soumis. Ce Comité est composé de sept collaborateurs du Groupe et d'un représentant du Comité de communication auprès des actionnaires. Cette représentation des actionnaires constitue une spécificité de la Fondation Air Liquide.

Le site de la Fondation permet directement le dépôt en ligne de projets, en français ou en anglais. Il est accessible à l'adresse : www.fondationairliquide.com.

En 2014, la Fondation Air Liquide a approuvé 27 nouveaux projets, dont un projet de recherche scientifique dans le domaine de l'environnement, trois projets de recherche scientifique dans le domaine de la santé et 23 micro-initiatives. Ces projets sont situés dans 15 pays, dont deux nouveaux, le Nigeria et l'Australie. Depuis sa création en 2008, la Fondation a soutenu 180 projets, parmi lesquels plus de 155 micro-initiatives.

Parmi les **projets de recherche environnementale**, la Fondation soutient l'expédition polaire Under The Pole II ^(a) sur deux ans. Cette expédition étudie l'écosystème arctique le long du Groenland sur l'ensemble de son cycle annuel. La Fondation contribue à deux des 12 programmes de recherche de l'expédition :

- interactions entre la banquise, l'atmosphère et l'océan : les chercheurs quantifient le CO₂ issu de la fonte de la banquise et stocké dans l'océan profond. D'autres analyses sont également réalisées telles que la température de la banquise et les épaisseurs de neige et de glace ;
- physiologie humaine lors de plongées en eau très froide et très profonde : une série de mesures physiologiques est réalisée sur les plongeurs lors de plongées à 100 mètres afin de mieux

connaître la tolérance du corps humain à ce milieu extrême et d'émettre des recommandations aux plongeurs.

La dotation de la Fondation a permis l'achat d'équipements nécessaires à l'expédition. La Fondation a fourni également des gaz de plongée et des kits d'oxygénothérapie.

Le Conseil d'Administration de la Fondation a également validé le soutien à trois **projets de recherche Santé** dont un projet sur une maladie génétique rare, le syndrome d'ondine. Ce syndrome est caractérisé par une forte diminution voire l'arrêt total de la respiration au cours du sommeil. L'objectif des travaux de recherche est de mettre au point un traitement pharmacologique pour remplacer la ventilation mécanique et améliorer ainsi la qualité de vie des patients.

Dans le cadre de son **programme de soutien à des micro-initiatives**, la Fondation privilégie les actions ayant pour objectif le développement dans la durée des communautés locales.

En matière **d'éducation et de formation**, la Fondation soutient la lutte contre l'illettrisme et l'abandon scolaire des jeunes, et œuvre pour la promotion de l'alphabétisation et la réinsertion socioprofessionnelle des adultes. En 2014, la Fondation a soutenu sept initiatives dans ce domaine pour un montant de 58 000 euros. Ces fonds ont permis :

- la construction, la rénovation et le développement d'une école, d'un lycée professionnel et de deux centres de formation au **Nigeria**, au **Sénégal** et au **Cameroun** ;
- le développement de programmes éducatif et d'insertion socioprofessionnelle en **Australie** et en **France** ;
- l'ouverture d'un centre de diagnostic de l'illettrisme en **France**.

En complément de l'action de la Mission Handicap menée en France, la Fondation accompagne des projets qui contribuent à la prise en charge et à l'autonomie sociale de personnes en situation de handicap. En 2014, la Fondation Air Liquide a apporté son aide en France à quatre organisations avec plus de 30 000 euros de subventions accordées. La Fondation a permis ainsi :

- le développement d'activités telles que l'équithérapie ^(b), le basket en fauteuil pour les adolescents ou bien les loisirs de plein air grâce à un véhicule électrique adapté ;
- le développement des actions d'une association en faveur de l'intégration en entreprise de personnes déficientes.

Dans le domaine du **micro-entrepreneuriat**, la Fondation apporte son concours à des micro-initiatives contribuant au développement de l'environnement local d'Air Liquide. En 2014, 34 000 euros ont été attribués à :

- un programme de recherche sur une technique de construction ancestrale à base de terre au **Mali** ;
- deux projets d'agriculture urbaine en **Colombie** et au **Brésil** ;
- un projet de valorisation de production fruitière de familles paysannes au **Brésil**.

(a) Sous le pôle II.

(b) Prise en charge thérapeutique avec le cheval (ou l'âne) comme partenaire thérapeutique.

Dans le domaine **social**, la Fondation accompagne des personnes vers la réinsertion sociale et professionnelle. Elle a ainsi apporté en 2014 son appui à cinq organisations avec 42 000 euros pour :

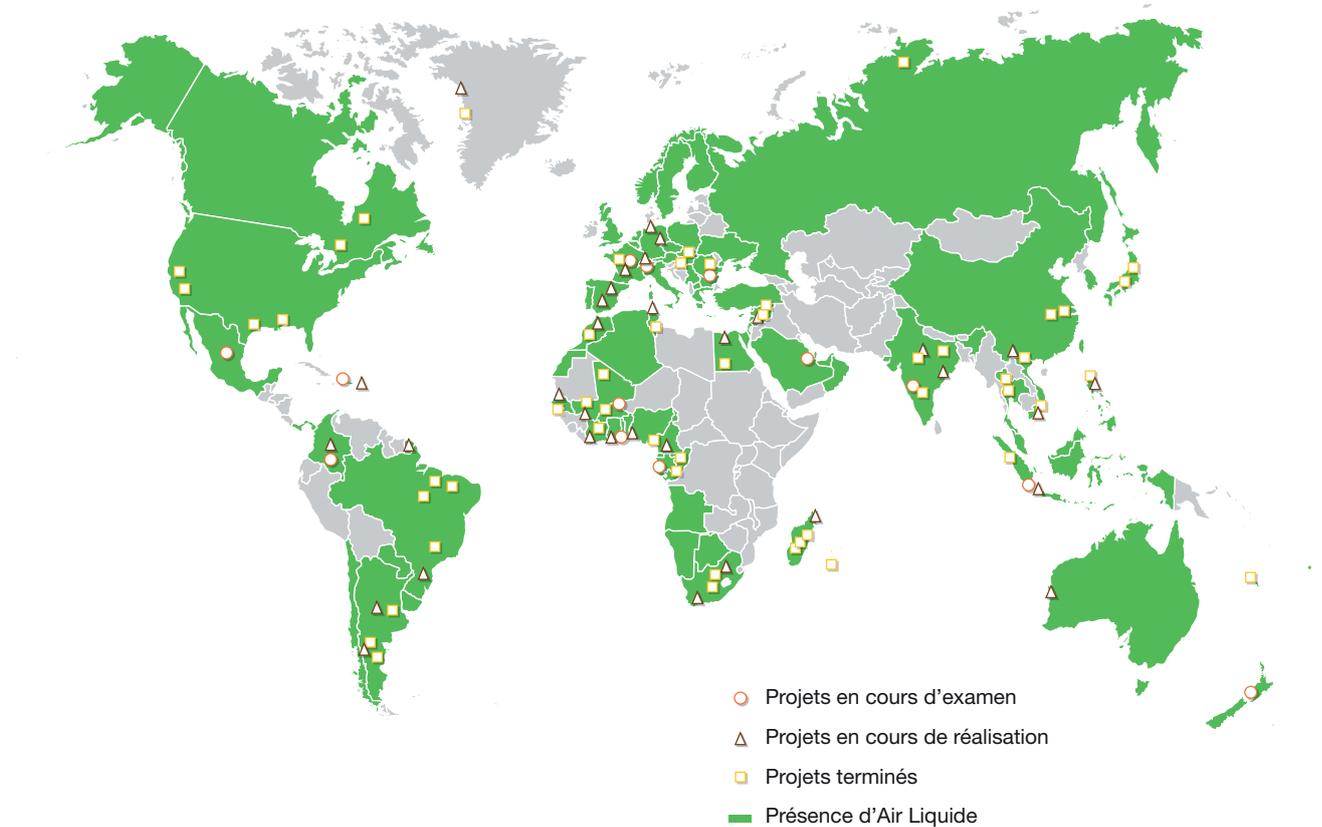
- soutenir un centre de protection des enfants des rues en **Égypte** ;
- construire un centre rural socioculturel au **Maroc** ;
- aménager un espace dédié aux actions de solidarité en **France** ;
- développer les activités d'un jardin d'insertion par le maraîchage biologique en **France** ;

- soutenir les actions d'une association en faveur des enfants et adolescents en grande difficulté en **Allemagne**.

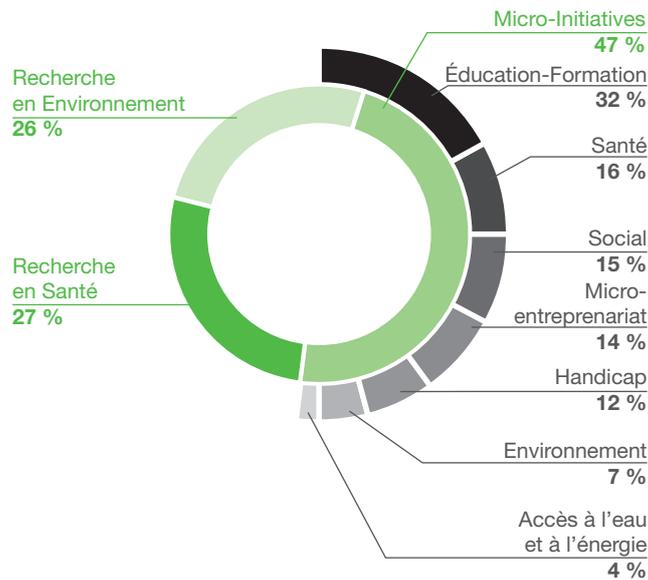
Dans le domaine **santé**, la Fondation soutient des actions qui permettent l'accès aux soins. Avec une dotation totale de 26 000 euros, la Fondation a soutenu en 2014 trois projets de :

- construction d'une salle postopératoire d'une clinique en **Afrique du Sud** ;
- d'amélioration de la qualité des soins mères-enfants à **Madagascar** et au **Togo**.

Localisation des projets de la Fondation Air Liquide depuis sa création en 2008



Actions de la Fondation Air Liquide par mission depuis sa création en 2008 ^(a)



(a) En montant des projets soutenus.

3. Gouvernance et clients

3.1. Instaurer une relation de confiance avec tous nos actionnaires

PERFORMANCE ET PROXIMITÉ, PILIERS DE LA RELATION ACTIONNAIRES

L'engagement responsable d'Air Liquide s'exprime dans la façon dont le Groupe entretient une relation de confiance avec ses actionnaires.

La démarche de Responsabilité et de Développement durable d'Air Liquide vis-à-vis des actionnaires est fondée sur un engagement qui repose sur les quatre principes suivants :

- importance de tous les actionnaires ;
- rémunération et valorisation de leur investissement dans la durée ;
- écoute et information ;
- services spécifiques pour les actionnaires au nominatif.

LA DÉTENTION D' ACTIONS AU NOMINATIF

NOMINATIF PUR

Les actions détenues au nominatif pur sont inscrites dans les registres d'Air Liquide qui prend en charge leur gestion. Les actions sont conservées sur un compte-titres ouvert chez Air Liquide.

NOMINATIF ADMINISTRÉ

Les actions détenues au nominatif administré sont inscrites dans les registres d'Air Liquide et conservées sur un compte-titres chez l'intermédiaire financier de l'actionnaire.

IMPORTANCE DE TOUS LES ACTIONNAIRES

La performance financière ne suffit pas à définir la relation entre Air Liquide et ses actionnaires. Air Liquide engage avec eux un dialogue de proximité destiné à répondre au mieux à leurs besoins

car ils sont de véritables partenaires dans la durée. En effet, ils accompagnent et soutiennent la croissance du Groupe depuis son origine et son introduction en bourse en 1913.

Afin de s'assurer que leurs attentes et leurs évolutions sont identifiées et comprises, Air Liquide s'attache à connaître ses actionnaires dans leur diversité. Dans ce but, il leur propose notamment d'inscrire leurs titres sous forme nominative.

Un actionariat stable et équilibré

Pour Air Liquide, il est important de préserver l'équilibre entre actionnaires individuels et investisseurs institutionnels. La stratégie

du Groupe ancrée sur le long terme et la solidité de son modèle économique permettent d'offrir aux actionnaires une rentabilité durable et régulière de leur investissement.

Les 390 000 actionnaires individuels détiennent 37 % du capital. Les investisseurs institutionnels français et non français représentent respectivement 17 % et 46 % du capital.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Actionnaires individuels	38 %	38 %	37 %	38 %	38 %	36 %	37 %	37 %	36 %	37 %
Investisseurs institutionnels français	25 %	24 %	30 %	26 %	26 %	23 %	21 %	19 %	19 %	17 %
Investisseurs institutionnels non français	36 %	37 %	32 %	35 %	36 %	40 %	42 %	44 %	45 %	46 %
Actions détenues en propre	1 %	1 %	1 %	1 %	> 0 %	< 1 %	> 0 %	> 0 %	> 0 %	> 0 %
Capital au nominatif	31 %	32 %	37 % ^(a)	33 %	32 %	34 %	35 %	36 %	35 %	36 %
Capital éligible à la prime de fidélité	25 %	26 %	26 %	26 %	25 %	25 %	28 %	29 %	30 %	30 %

(a) En 2007, la part du capital détenue au nominatif avait augmenté notamment à la suite de l'entrée d'un investisseur institutionnel important qui a cédé ses actions en 2008.

L'Assemblée Générale, un moment d'échange privilégié

Chaque année, tous les actionnaires d'Air Liquide qui **détiennent au moins une action** sont convoqués à l'Assemblée Générale. Ils sont accompagnés dans leur démarche de vote par la mise à disposition de l'ensemble de la documentation plus d'un mois avant l'Assemblée Générale, par courrier et sur le site Internet de la Société : informations pratiques sur la procédure de vote et explications pédagogiques des résolutions et de leurs objectifs.

Conformément au principe d'égalité actionnariale auquel Air Liquide est très attaché, **chaque action donne droit à une voix**.

Depuis 2014, Air Liquide propose la convocation électronique à ses actionnaires au nominatif pour l'Assemblée Générale. Ils ont la possibilité, en en faisant la demande depuis leur espace personnel en ligne, de recevoir au format numérique toute la documentation utile à leur vote sur leur adresse e-mail.

Des animations didactiques détaillant la procédure de vote sont également disponibles en ligne. Air Liquide s'attache à mettre à disposition de ses actionnaires non français, dans des délais similaires, l'ensemble de ces supports en langue anglaise. Dans certains pays, des systèmes sont mis en place avec des banques intermédiaires afin de faciliter et d'assurer une transmission fluide des votes des actionnaires concernés.

Air Liquide centralise son Assemblée Générale. À ce titre, la Société collecte directement les votes de ses actionnaires. Depuis 2013, la Société propose le **vote par Internet** (via la plateforme Votaccess). En se connectant à son espace personnel en ligne, l'actionnaire peut consulter la documentation utile à son vote, voter ou demander une carte d'admission à l'Assemblée Générale.

Le jour de l'Assemblée, le bureau, composé du Président du Conseil d'Administration, de deux scrutateurs et d'un Secrétaire, s'assure que celle-ci est tenue conformément à la loi. Les

scrutateurs sont des représentants des deux investisseurs détenteurs du plus grand nombre de titres, ayant accepté de remplir cette fonction. Ils sont sollicités environ un mois avant l'événement et un vade-mecum leur est remis quinze jours avant l'Assemblée. Ce document décrit leurs missions ainsi que les procédures d'accueil et de vote mises en place par la Société.

Les conseillers du Service actionnaires ainsi que l'équipe Relations Investisseurs sont également mobilisés pour répondre par téléphone et dans l'Espace actionnaires au siège social à Paris, à toutes les questions des actionnaires individuels ou institutionnels à propos du vote et de la participation à l'Assemblée Générale.

En 2014, près de 4 000 personnes ont été accueillies à l'Assemblée Générale.

Les prochaines dates de l'Assemblée Générale Mixte des actionnaires d'Air Liquide sont :

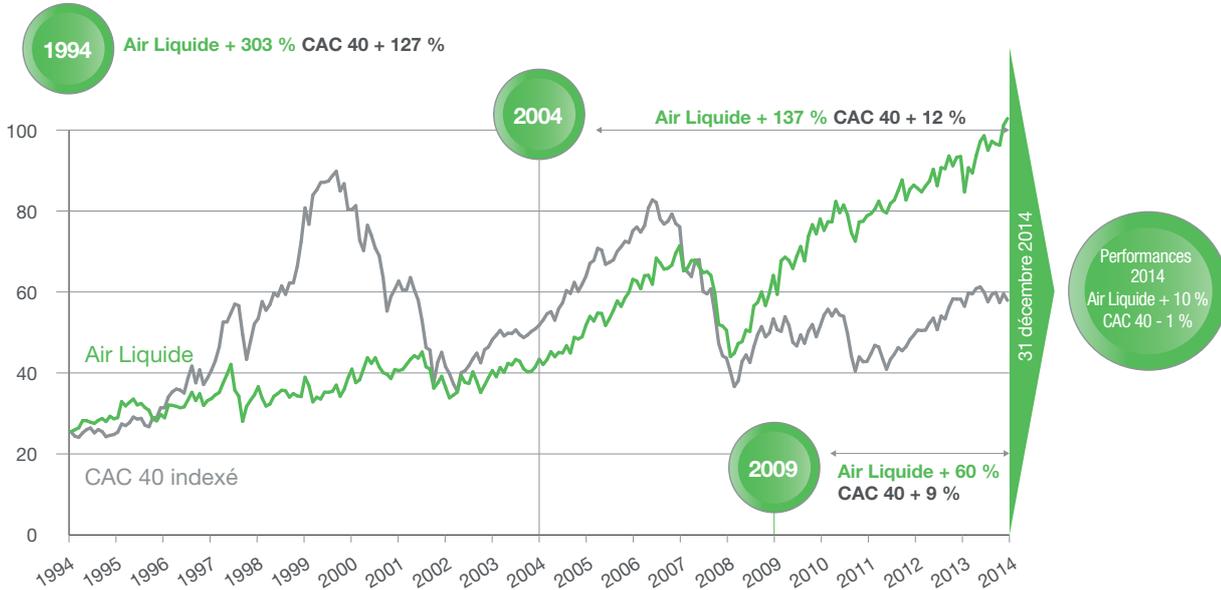
- le mercredi 6 mai 2015 ;
- le jeudi 12 mai 2016 ;
- le mercredi 3 mai 2017.

RÉMUNÉRATION ET VALORISATION DE L'INVESTISSEMENT DES ACTIONNAIRES DANS LA DURÉE

Air Liquide, une croissance continue

La valeur de l'action repose sur la progression de son cours de bourse dans la durée et sur la distribution de dividendes. Depuis sa création en 1902, Air Liquide a toujours partagé les fruits de sa croissance et récompense la confiance de ses actionnaires par une politique de rémunération et de fidélisation qui s'appuie sur la distribution régulière de dividendes, l'attribution d'actions gratuites et une prime de fidélité.

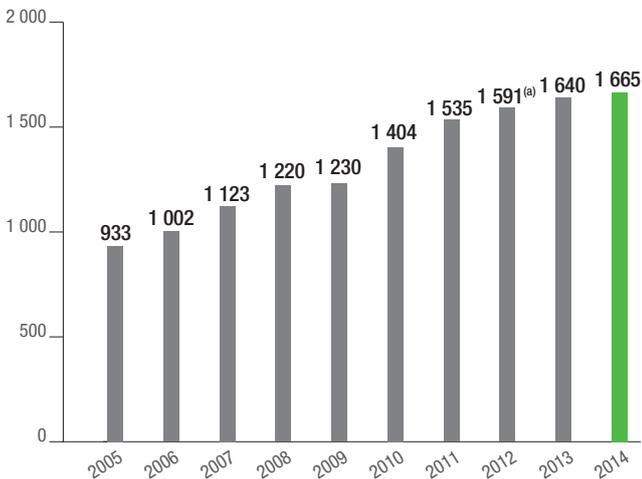
Évolution du cours de bourse (en euros)



Depuis son introduction en bourse en 1913, la Société a toujours dégagé des bénéfices. Le Groupe crée de la valeur en développant ses activités et en optimisant ses performances dans la durée. Sur les 20 dernières années, le chiffre d'affaires d'Air Liquide affiche une croissance annuelle moyenne de + 5,9 %. Cette croissance est rentable : le bénéfice net par action ajusté du Groupe a suivi une tendance similaire avec une croissance annuelle moyenne de + 7,8 %. Sur la même période, le dividende a connu une croissance annuelle moyenne de + 9,8 %.

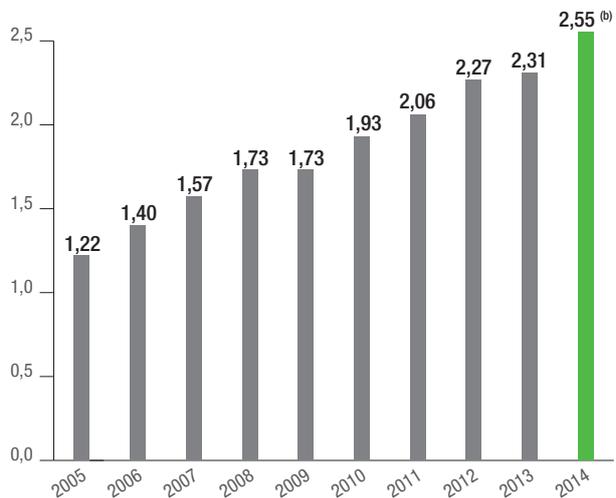
Au cours des 10 dernières années, près de 50 % des résultats ont été distribués aux actionnaires.

Résultat net – part du Groupe (en millions d'euros)



(a) Correspond aux montants du 31 décembre 2012 retraités des effets de la révision de la norme IAS19 « Avantages du personnel ».

Dividende par action ajusté (en euros/action) ^(a)



(a) Ajusté pour les précédentes divisions par deux du nominal et les attributions d'actions gratuites.

(b) Sous réserve de l'approbation par l'Assemblée Générale Mixte des actionnaires du 6 mai 2015.

Rentabilité pour l'actionnaire d'un placement en actions Air Liquide

Pour valoriser davantage l'investissement en actions Air Liquide, l'inscription des titres au nominatif permet aux actionnaires qui choisissent cette option de bénéficier d'une prime de fidélité :

+ 10 % sur le montant des dividendes perçus et + 10 % d'actions gratuites attribuées. Cette prime de fidélité est attribuée aux actionnaires qui ont inscrit leurs titres au nominatif pur ou administré et qui les ont conservés plus de deux années civiles pleines. Pour bénéficier de la prime de fidélité, les actionnaires doivent être toujours détenteurs de leurs titres au nominatif

au jour de la mise en paiement du dividende et de l'attribution d'actions gratuites.

Le taux de rentabilité, ou Total Shareholder Return (TSR), est un taux de rendement annualisé pour un actionnaire qui achète

ses actions en début de période et les revend en fin de période. Ce calcul prend en compte l'évolution du cours de l'action, les dividendes versés, y compris les primes de fidélité, en considérant qu'ils sont aussitôt réinvestis en actions, ainsi que les attributions d'actions gratuites.

TSR, taux de rentabilité annualisés au 31 décembre 2014

Pour un capital investi	Air Liquide – Actions au nominatif ^(a)	Air Liquide – Actions au porteur ^(a)	Indice CAC 40 – réinvesti ^(b)
■ depuis 5 ans (le 31 décembre 2009)	+ 13,2 %	+ 12,7 %	+ 5,6 %
■ depuis 10 ans (le 31 décembre 2004)	+ 12,4 %	+ 11,8 %	+ 4,8 %
■ depuis 20 ans (le 31 décembre 1994)	+ 11,9 %	+ 11,2 %	+ 7,3 %

(a) Le TSR Actions au nominatif est supérieur au TSR Actions au porteur car l'actionnaire au nominatif bénéficie de primes de fidélité.

(b) Version de l'indice CAC 40 avec dividendes bruts réinvestis.

Au cours des 10 dernières années, la progression d'un portefeuille d'actions Air Liquide a été en moyenne de + 12,4 % par an, avec dividendes bruts réinvestis en actions, attributions d'actions gratuites et primes de fidélité accordées aux actions inscrites sous la forme nominative.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Bénéfice net par action (en euros) ^(a)	2,74	2,92	3,28	3,62	3,62	4,10	4,47	4,63 ^(c)	4,79	4,85
Dividende par action (en euros) ^(a)	1,22	1,40	1,57	1,73	1,73	1,93	2,06	2,27	2,31	2,55 ^(b)

(a) Calculé sur un nombre annuel moyen d'actions (hors actions détenues en propre) et ajusté pour tenir compte des augmentations de capital par incorporation de réserves ou de primes, des souscriptions en numéraire et de la division par deux du nominal de l'action le 13 juin 2007.

(b) Sous réserve de l'approbation par l'Assemblée Générale Mixte des actionnaires du 6 mai 2015.

(c) Correspond aux montants du 31 décembre 2012 retraités des effets de la révision de la norme IAS19 « Avantages du personnel ».

LES CODES VALEUR AIR LIQUIDE

Les titres Air Liquide sont répartis en quatre catégories, appelées « codes valeur » (ou codes ISIN), selon leur année d'inscription au nominatif. Il existe deux codes valeur permanents (FR0000120073, qui est aussi le code ISIN de négociation en bourse d'Air Liquide, et FR0000053951, qui correspond aux titres bénéficiant déjà de la prime de fidélité) et deux codes valeur intermédiaires (FR0011336254 et FR0011597350, qui permettent d'identifier les titres qui bénéficieront de la prime de fidélité, respectivement en 2016 et 2017).

ÉCOUTE ET INFORMATION DES ACTIONNAIRES

Expertise et proximité

Le **Service actionnaires** est une spécificité d'Air Liquide. Rattachée directement au Président-Directeur Général, cette équipe gère les comptes de 86 000 actionnaires au nominatif pur et les accompagne dans leurs démarches en leur offrant, sans intermédiaire, une gamme étendue de services personnalisés. Elle est également dédiée à l'écoute et l'information de l'ensemble des 390 000 actionnaires individuels qui sont informés tout au long de l'année au moyen de différents supports de communication. Par ailleurs, de nombreux événements, temps forts de rencontre entre Air Liquide et ses actionnaires, sont organisés comme par exemple l'Assemblée Générale, des réunions en région et des salons dédiés à l'actionariat en France et en Europe.

Le **Comité de communication auprès des actionnaires**, composé de 12 actionnaires d'Air Liquide, est consulté régulièrement sur les projets développés pour les actionnaires. En dehors des réunions plénières avec le Président-Directeur Général, le Comité est impliqué tout au long de l'année à travers des groupes de travail sur des sujets qui sont au cœur des préoccupations des actionnaires. Un membre du Comité fait partie du Comité de sélection des projets de la Fondation Air Liquide.

Le Président-Directeur Général, après l'Assemblée Générale, poursuit ses échanges avec les **actionnaires en région** en se déplaçant dans plusieurs villes de France pour présenter les résultats, les perspectives du Groupe et répondre à leurs questions. Enfin, pour renforcer ce dialogue, le Directeur du Service actionnaires rencontre régulièrement les actionnaires lors de réunions et de salons (environ dix événements par an) organisés en France et en Europe. Il anime également une

dizaine de conférences par an dans les grandes écoles et les universités. La pédagogie auprès des étudiants est une démarche essentielle pour que les acteurs économiques et les décideurs de demain soient sensibilisés tôt à la culture boursière.

En 2014, plus de 8 000 actionnaires ont participé à ces rencontres.

Le service des **Relations Investisseurs**, rattaché à la Direction Finance et Contrôle de gestion, répond spécifiquement aux questions des investisseurs institutionnels et des analystes financiers des sociétés de bourse. Les quatre annonces annuelles de chiffre d'affaires ou de résultats sont bien sûr des moments privilégiés d'échange, mais c'est tout au long de l'année que cette équipe dédiée rencontre les investisseurs, soit dans ses bureaux du siège social, à Paris, soit lors de déplacements dans les principales places financières mondiales. Air Liquide organise des roadshows et participe à des conférences pour aller au-devant des investisseurs internationaux et leur exposer la solidité de son modèle économique, le dynamisme de ses leviers de croissance, et le bien-fondé de sa stratégie. En moyenne, le service des Relations Investisseurs rencontre plus de 300 institutions chaque année. Il organise aussi régulièrement des Journées Investisseurs, réunissant la communauté financière internationale et le management d'Air Liquide, pour des discussions stratégiques ciblées, dont le thème varie en fonction des enjeux économiques et de l'actualité.

Innovation et pédagogie de l'information

Air Liquide met à la disposition de ses actionnaires individuels ou institutionnels, au moyen de nombreux supports de communication, une information transparente sur l'actualité du Groupe, sa stratégie, ses performances et ses perspectives.

La **pédagogie** est l'une des préoccupations majeures qui préside à la conception des supports d'information tels que le Rapport annuel, le Livret de l'actionnaire ou l'Avis de convocation à l'Assemblée Générale. Ce dernier document présente de façon didactique les résolutions soumises au vote des actionnaires et est envoyé à tous les actionnaires dès une action détenue. Air Liquide publie également, dans le mois qui suit l'événement, un compte rendu de son Assemblée Générale, reprenant de manière détaillée l'ensemble des interventions et des débats. Ces publications sont proposées en versions française et anglaise. Le procès-verbal de l'Assemblée Générale est établi dans le mois suivant l'Assemblée.

De plus, le Service actionnaires a conçu un **module d'apprentissage** pédagogique et ludique pour mieux comprendre la bourse. Le module « La bourse aujourd'hui », disponible sur le site Internet de la Société, rubrique Actionnaires, apporte un éclairage sur le rôle et l'histoire de la bourse, les différents acteurs de la bourse, et le parcours boursier d'Air Liquide. Le Service actionnaires met également à disposition **l'Appli de l'actionnaire Air Liquide** gratuite pour iPhone et smartphone Android, permettant de suivre le cours de bourse, d'utiliser des simulateurs et de rester informé sur le Groupe à tout moment. L'Appli de l'actionnaire pour iPad

est disponible gratuitement sur l'App Store et permet aux actionnaires au nominatif de se connecter directement à leur compte-titres. Leurs données personnelles sont ainsi reprises dans des simulateurs fiscaux qui leur permettent d'effectuer rapidement les calculs qui les concernent. À tous, elle permet de retrouver simplement de l'information sur le Groupe et les rendez-vous avec le Service actionnaires.

Par ailleurs, Air Liquide accueille ses actionnaires au sein d'un lieu dédié, **l'Espace actionnaires**, au siège social à Paris, afin de leur permettre d'obtenir toute information sur l'activité de l'Entreprise, la vie du titre, et effectuer, pour ceux qui détiennent leurs titres au nominatif pur, toute opération sur leur compte-titres.

L'Espace actionnaires propose également des expositions temporaires simples, didactiques et interactives : une occasion supplémentaire pour les actionnaires d'en savoir plus sur les activités et les initiatives du Groupe et de renforcer leur lien de proximité avec celui-ci. Le Service actionnaires organise enfin des conférences en ligne, en direct de l'Espace actionnaires, sur des thèmes liés à l'actionariat comme « les mécanismes de l'opération d'attribution d'actions gratuites », « le nominatif en toute simplicité », « la transmission de patrimoine » et « la fiscalité ».

À SAVOIR

Plus d'informations sur Air Liquide et l'actionariat sont disponibles dans le **Livret de l'actionnaire**, en ligne sur le site Internet www.airliquide.com, rubrique Actionnaires.

DES SERVICES SPÉCIFIQUES POUR LES ACTIONNAIRES AU NOMINATIF

Spécifiquement organisé pour répondre aux actionnaires, le Service actionnaires, composé de 28 collaborateurs, propose son expertise dans les domaines de la gestion de comptes : ouverture d'un compte-titres, passage d'ordres de bourse, fiscalité des valeurs mobilières, et transmission de titres. Tout au long de l'année, des conseillers Air Liquide répondent aux questions des actionnaires via le numéro vert gratuit mentionné ci-après (également accessible depuis l'étranger) ou directement à l'Espace actionnaires.

Air Liquide gère en direct les comptes de ses actionnaires au nominatif pur. Les droits de garde sont nuls, et les frais de courtage réduits à 0,18 % HT du montant brut de la transaction. Air Liquide s'attache à communiquer régulièrement auprès de ses actionnaires sur les atouts de la détention des titres au nominatif (relation privilégiée avec Air Liquide, prime de fidélité). Tous les ans, une campagne d'information est organisée auprès des actionnaires détenant leurs titres au porteur : présentation du nominatif sur tous les supports de communication à l'attention des actionnaires et stand dédié à la présentation du nominatif lors du salon Actionaria se tenant chaque année en novembre à Paris.

Les actionnaires au nominatif pur ont accès à un **espace personnel sécurisé sur Internet** leur permettant de consulter leur portefeuille de titres, de modifier leurs informations personnelles ou de consulter la documentation utile à la gestion de leur compte. Ils ont la possibilité de passer leurs ordres de bourse en ligne et de visualiser en temps réel les opérations effectuées sur leur compte-titres et les sommes perçues (versement du dividende, vente de titres, etc.). Le site internet Air Liquide contient également depuis 2014 une rubrique actionnaires personnalisable.

CONTACTS

Service actionnaires :

Air Liquide – 75, quai d'Orsay, 75007 Paris, France

N° Vert 0 800 166 179 ou + 33 (0)1 57 05 02 26 depuis l'international
APPEL GRATUIT DE PLUS UN POSTE FIXE

<http://contact.actionnaires.airliquide.com>

Relations Investisseurs :

Air Liquide – 75, quai d'Orsay, 75007 Paris, France

+ 33 (0)1 40 62 51 50

IRteam@airliquide.com

3.2. Clients et patients

3.2.1. SATISFAIRE NOS CLIENTS ET NOS PATIENTS

Air Liquide contribue à la performance de ses clients et à la qualité de vie de ses patients. Le Groupe s'assure de leur satisfaction et met en place des plans d'action pour améliorer continuellement cette satisfaction.

- Air Liquide permet à ses clients industriels de produire de façon plus sûre, plus propre et plus économique. Le Groupe accompagne ses clients dans leur développement national et international.
- À l'hôpital, Air Liquide est présent auprès des patients avec ses gaz médicaux et contribue à lutter, entre autres, contre les maladies nosocomiales avec ses produits de désinfection. Le Groupe permet également aux patients atteints d'affections chroniques de mieux vivre, chez eux, en facilitant leur suivi médical en dehors du cadre hospitalier.

AIR LIQUIDE ET SES CLIENTS : PROXIMITÉ ET EXPERTISE

Une organisation au service d'une grande diversité de clients

Air Liquide sert une **grande diversité de clients, estimée à plus d'un million**, qui sont issus de secteurs allant de la sidérurgie à l'agroalimentaire en passant par l'électronique, l'industrie pharmaceutique ou l'artisanat. Leurs attentes sont très variées, en constante évolution et leurs exigences se sont renforcées. Dans chaque **secteur de marché**, Air Liquide se donne pour objectif d'accompagner ses clients avec une compréhension approfondie de leur métier. C'est ainsi que le Groupe **peut apporter des services et des solutions innovantes à ses clients**. La relation de long terme entre Air Liquide et ses clients est fondée sur la proximité, l'expertise mais aussi sur la confiance et la performance.

L'organisation du Groupe permet à chaque entité, dans chaque zone géographique, de répondre aux attentes spécifiques des clients locaux, instaurant ainsi une **relation étroite, de confiance, avec chacun d'eux**. Plus qu'un simple produit, les clients exigent **de la flexibilité, de la réactivité, du service, de la disponibilité et un vrai partenariat dans la durée**. De plus, les trois Pôles du Groupe, à Francfort, Houston et Shanghai, créés en 2013, ont permis de renforcer la proximité avec les clients et les marchés et d'accélérer les processus de décision grâce à une gestion moins centralisée. Par exemple, le Pôle de Francfort en Allemagne, rapproche le Groupe des marchés en croissance de l'Europe de l'Est mais constitue aussi un fer de lance des grands projets mondiaux.

Par ailleurs, certains clients d'envergure internationale nécessitent une gestion coordonnée globalement au niveau mondial. Un programme Grands Comptes stratégiques permet d'accompagner ces clients et de répondre à leurs besoins spécifiques. Ce programme s'appuie sur une **équipe dédiée de Directeurs de grands comptes**, dont la mission est de développer une connaissance approfondie de ces clients dans le cadre d'une relation durable, en s'appuyant sur les filiales concernées par ces clients à travers le monde.

Le client au centre de la réflexion et de l'action d'Air Liquide

La satisfaction client doit être présente dans chaque aspect de l'organisation du Groupe et dans chaque processus décisionnel. Dans un environnement de plus en plus dynamique et compétitif, Air Liquide se concentre sur ses clients et leur satisfaction pour leur apporter une croissance sur le long terme. Pour renforcer cette priorité et toujours progresser dans ce domaine, le « **Customer Development Group** » a été créé en janvier 2014 sous la supervision d'un membre du Comité Exécutif. Cette **équipe dédiée**, dans une organisation **transverse** à toutes les Branches d'activité a pour objectif de s'assurer **que le client soit au cœur de la réflexion et de l'action du Groupe**. Le « Customer Development Group » est le centre de pilotage des programmes

de fidélité client, de la gestion des clients stratégiques du Groupe et du partage des bonnes pratiques à travers les géographies et les diverses Branches d'activité du Groupe.

Sécurité des clients dans l'utilisation des produits

Air Liquide s'assure que les clients comprennent comment utiliser en toute sécurité les produits et les équipements et qu'ils sont conscients des risques associés, notamment à travers des formations spécifiques.

Par ailleurs, le Groupe tient continuellement à jour les informations sécurité sur ses produits, à travers des **fiches de données sécurité des produits**, et répond aussi aux exigences des directives nationales et internationales (REACH – Enregistrement, Évaluation, Autorisation des substances chimiques ; SGH – Système Général Harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques). Ces informations sont disponibles notamment sur l'Encyclopédie des gaz d'Air Liquide accessible sur le site Internet du Groupe à l'adresse : <http://www.airliquide.com/our-offer.html> et à l'aide d'une application digitale accessible à tous.

Dialogue avec les clients sur le développement durable

Air Liquide répond également aux demandes croissantes des clients sur sa propre approche en matière de développement durable. Le Groupe peut ainsi contribuer à la démarche développement durable de ses clients. Au cours des quatre dernières années, au-delà des multiples questions posées localement, une centaine de clients ont interrogé le Groupe sur ce sujet, au travers notamment de questionnaires détaillés. La Direction Développement Durable apporte ainsi son appui aux entités locales pour répondre à ce type de demandes de la part des clients.

AIR LIQUIDE ET SES PATIENTS : PROTÉGER LES VIES VULNÉRABLES

La société actuelle est confrontée à de nombreux défis de santé : l'allongement de la durée de vie, l'augmentation des maladies chroniques, les pandémies, les infections nosocomiales... Air Liquide répond aux demandes des patients et des professionnels de santé dans le monde entier, en s'efforçant d'anticiper leurs besoins. Partout dans le monde, Air Liquide vise à protéger les vies vulnérables en proposant des produits et des services efficaces et en apportant un soutien attentif aux patients.

Assurer la prise en charge du patient tout au long du parcours de soins

Fournir à l'hôpital et au domicile des patients des produits médicaux et des services qui contribuent à protéger les vies vulnérables

La vulnérabilité peut être une conséquence de l'âge, d'une maladie ou d'une perte d'autonomie. Dans le cadre de ses activités, Air Liquide est constamment confronté à cette

vulnérabilité : patients devant subir des interventions médicales aux urgences ou dans les blocs opératoires, patients exposés au risque d'infections nosocomiales, patients atteints de maladies chroniques, de pathologies multiples, personnes âgées.

Air Liquide vise à protéger ces vies à travers le développement de produits, services et programmes d'accompagnement des patients.

Protéger les patients et accompagner les professionnels de santé : Air Liquide, acteur majeur des gaz médicaux pour les hôpitaux

Air Liquide est l'un des leaders mondiaux de la **production et de la distribution des gaz médicaux et des services associés aux hôpitaux**. Le Groupe fournit de l'oxygène pour les salles d'opération et de soins intensifs, les chambres des patients, ainsi que des gaz thérapeutiques pour l'anesthésie et l'hypertension artérielle pulmonaire. Air Liquide met également à disposition un gaz thérapeutique qui soulage la douleur, utilisé dans certains pays lors des accouchements (Portugal, Grande-Bretagne...) ou dans le cadre d'interventions réalisées en cabinets dentaires.

Par ailleurs, Air Liquide propose une gamme de **produits d'hygiène utilisés pour la désinfection et la lutte contre les maladies nosocomiales**. Le Groupe fournit des désinfectants pour les infrastructures hospitalières, les instruments médicaux et pour l'hygiène des mains du personnel médical. Il fournit aussi des désinfectants cutanés pour la préparation préopératoire des patients et des antiseptiques pour la cicatrisation des plaies.

Air Liquide fournit actuellement 7 500 hôpitaux et cliniques dans le monde.



Infections nosocomiales dans le monde

5 à 10 % des personnes hospitalisées dans les économies avancées contractent une infection nosocomiale selon l'Organisation mondiale de la santé, et cette proportion peut dépasser 25 % dans certaines économies en développement.

Préserver l'autonomie des patients : dimension humaine et sociale de l'activité Santé à domicile

L'activité Santé à domicile d'Air Liquide prend en charge dans le monde plus d'un million de patients atteints de maladies chroniques dont le traitement nécessite un équipement médical d'assistance respiratoire, de perfusion ou d'assistance nutritionnelle à leur domicile. La dimension humaine en est une composante très forte car il s'agit de faire accepter aux patients et à leur entourage un traitement parfois contraignant et de longue durée. Les collaborateurs d'Air Liquide accompagnent et soutiennent à leur domicile des patients souffrant de pathologies chroniques comme l'insuffisance respiratoire, l'apnée du sommeil, le diabète, la maladie de Parkinson. Les équipes pluridisciplinaires d'Air Liquide, pharmaciens, infirmiers,

nutritionnistes et techniciens, s'emploient à fournir ces services au meilleur rapport coût-efficacité. Des programmes d'éducation et d'accompagnement innovants visent à **améliorer la qualité de vie des patients** en contribuant à renforcer leur **observance au traitement** et à les aider à **accroître leur autonomie**.

L'activité Santé à domicile s'inscrit au cœur du système de santé, entre le patient, l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les organismes d'assurance maladie, les pharmaciens. Le Groupe fournit produits et équipements médicaux nécessaires à la mise en œuvre du traitement au domicile du patient conformément à la prescription médicale et forme le patient et son entourage au bon usage du matériel (oxygénothérapie, ventilateur, pompe à insuline...). Air Liquide apporte ainsi une **contribution majeure dans la chaîne de soins, en assurant un suivi au long cours des patients à domicile**. C'est une activité qui réclame une exigence élevée de qualité de service au quotidien et qui s'inscrit résolument dans la durée, avec des intervenants soucieux d'améliorer la qualité de vie du patient à domicile.

En 2014, Air Liquide a continué à se développer dans ses activités Santé à domicile avec les rachats en France de SEPRODUM en juillet 2014 et d'ARAIR Assistance en décembre 2014.

Partenariats dans le domaine de la santé

Partenariat avec les associations de patients

Leader européen de la Santé à domicile, Air Liquide prend en charge en Europe plus de 800 000 patients apnéiques et insuffisants respiratoires, notamment des patients souffrant de broncho-pneumopathie chronique obstructive (BPCO) sévère sous oxygénothérapie de longue durée.



La BPCO, l'une des premières causes d'invalidité et de décès dans le monde

La BPCO est une affection pulmonaire se caractérisant par une obstruction bronchique permanente, entraînant des difficultés respiratoires.

- **Plus de 200 millions de personnes à travers le monde sont atteintes de BPCO. C'est actuellement la quatrième cause de mortalité dans le monde, et pourrait devenir la troisième cause d'ici 2030.**
- **Plus d'un million de patients atteints de BPCO sévère sont traités par oxygénothérapie de longue durée. Il a été démontré que l'administration de longue durée d'oxygène, c'est-à-dire supérieure à 15 heures par jour, augmente de façon significative l'espérance de vie de ces patients.**

Depuis 2011, la Branche d'activité Santé du Groupe est partenaire de la Fédération européenne des associations de

patients atteints de maladies respiratoires ou allergiques, l'EFA (European Federation of Allergy and Airways Diseases Patients Associations). Cette fédération européenne basée à Bruxelles regroupe les associations nationales de patients souffrant d'affections respiratoires, avec 22 pays représentés. Dans le cadre de ce partenariat, Air Liquide soutient les actions d'information et de sensibilisation initiées par l'EFA envers l'opinion et les pouvoirs publics européens.

Par ailleurs, Air Liquide a contribué à une publication faisant état des standards de prise en charge des patients atteints de BPCO, en intégrant la vision des patients et en diffusant cette publication à la Commission européenne ainsi qu'aux professionnels de santé. Air Liquide a également soutenu la réalisation d'un ouvrage destiné aux patients munis de concentrateurs d'oxygène portables, voyageant et souhaitant prendre une compagnie aérienne en Europe.

Engagement pour la sécurité des patients au cours d'une anesthésie

Air Liquide est signataire de la Déclaration d'Helsinki, initiée par le Comité européen d'anesthésiologie (EBA – European Board of Anaesthesiology) et la Société européenne d'anesthésiologie (ESA – European Society of Anaesthesiology). La Déclaration d'Helsinki entend réduire les complications suite à une anesthésie lors d'une opération de chirurgie, en rappelant les bonnes pratiques cliniques, le rôle clé de l'anesthésiste dans la sécurité des patients et l'importance de la coopération entre les industriels de la santé et la communauté médicale. Cette déclaration souligne le rôle majeur de l'industrie dans le développement, la fabrication et la fourniture de médicaments et d'équipements pour soigner les patients.

Indicateurs spécifiques de l'activité Santé à domicile liés à l'émission d'obligations labellisées socialement responsables

Air Liquide a émis en 2012 son premier emprunt obligataire labellisé ISR ^(a) dans le cadre de son programme Euro Medium Term Notes (EMTN), pour un montant total de 500 millions d'euros. Cet emprunt obligataire a été placé en grande partie auprès d'investisseurs disposant de mandats de gestion ISR et a permis ainsi au Groupe de diversifier ses sources de financement. Après plusieurs émetteurs publics et supranationaux, **Air Liquide est ainsi devenu la première entreprise à émettre des obligations répondant aux critères des investisseurs ISR dans le monde.**

L'obtention d'une notation de la part de l'agence de notation extra-financière Vigeo de l'activité Santé à domicile a permis la qualification ISR de cette émission. Cette évaluation s'appuie sur des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance de l'activité Santé à domicile qui concerne plus d'un million de patients dans le monde.

Au moment de l'émission de cette obligation ISR, Air Liquide s'est engagé à publier des indicateurs extra-financiers concernant spécifiquement l'activité Santé à domicile.

(a) Investissement socialement responsable : application des principes du développement durable à l'investissement. Approche consistant à prendre systématiquement en compte les trois dimensions que sont l'environnement, le social/sociétal et la gouvernance en plus des critères financiers usuels.

Indicateurs spécifiques à l'activité Santé à domicile

Dans le cadre de cette émission d'obligations ISR, Air Liquide s'est engagé à publier pendant toute la durée de vie de ces obligations, c'est-à-dire neuf ans, des indicateurs spécifiques à l'activité Santé à domicile dans le domaine de l'environnement, de la sécurité, et de la diversité de ses effectifs.

Nombre de patients traités	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre total de patients traités par la division Santé à domicile d'Air Liquide	600 000	700 000	1 000 000	1 100 000	1 200 000
Effectifs					
Effectifs activité Santé à domicile ^(a)	4 893	5 494	7 303	7 748	8 183
Sécurité					
Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt de salariés	29 ^(b)	28 ^(b)	42 ^(b)	77 ^(b)	62 ^{(b) (c)}
Nombre d'accidents de sous-traitants et d'intérimaires ^(d)	15 ^(b)	7 ^(b)	10 ^(b)	13 ^(b)	9 ^(b)
Mixité					
% de femmes parmi les Ingénieurs et Cadres (IC)	53 %	55 %	55 %	56 %	58 %
% de femmes parmi les IC embauchés dans l'année	62 %	62 %	40 %	70 %	56 %
Formation					
Nombre moyen de jours de formation par salarié et par an	2	2,1	1,6	2	2 ^(e)
Kilomètres parcourus et émissions de CO₂ associées au transport					
Kilomètres parcourus par patient suivi par an			155	147	124
Émissions de CO ₂ associées au transport par patient suivi (kgCO ₂ /patient) par an			39	35	29

(a) Salariés sous contrat.

(b) Aucun accident de travail mortel.

(c) Dont 17 accidents concernant les activités acquises fin 2012 et en 2013.

(d) Personnel travaillant dans le cadre d'un contrat avec Air Liquide, sur un site d'Air Liquide, ou sur le site d'un client, ou encore en tant que conducteur d'un véhicule de livraison.

(e) Soit 15 heures par an suivant la comptabilisation en heures (base : 1 journée = 7 h 30).

UNE ENTREPRISE RESPONSABLE ENVERS SES CLIENTS ET SES PATIENTS : DE L'ÉCOUTE À L'ACTION

Dans le cadre de sa démarche de Responsabilité et de Développement durable, la satisfaction des clients et des patients est une priorité pour Air Liquide. Le Groupe met en place des enquêtes pour mesurer le taux de satisfaction de ses clients et de ses patients et établit des plans d'actions pour améliorer continuellement cette satisfaction. La relation avec les clients industriels de tailles et de secteurs très variés ainsi que la relation avec les professionnels de la santé, les patients et leurs associations dans les activités de santé, sont au cœur des préoccupations des équipes du Groupe et guident le développement de l'entreprise. La qualité de cette relation concerne chaque entité et chaque collaborateur. Elle repose sur la définition d'engagements précis que les équipes du Groupe veillent à respecter dans leurs actions quotidiennes, dans un esprit de professionnalisme et de service.

Dans un contexte d'évolution des attentes de ses clients et de ses patients, et d'une diversité grandissante de ses interlocuteurs, le Groupe s'est ainsi fixé pour objectifs de :

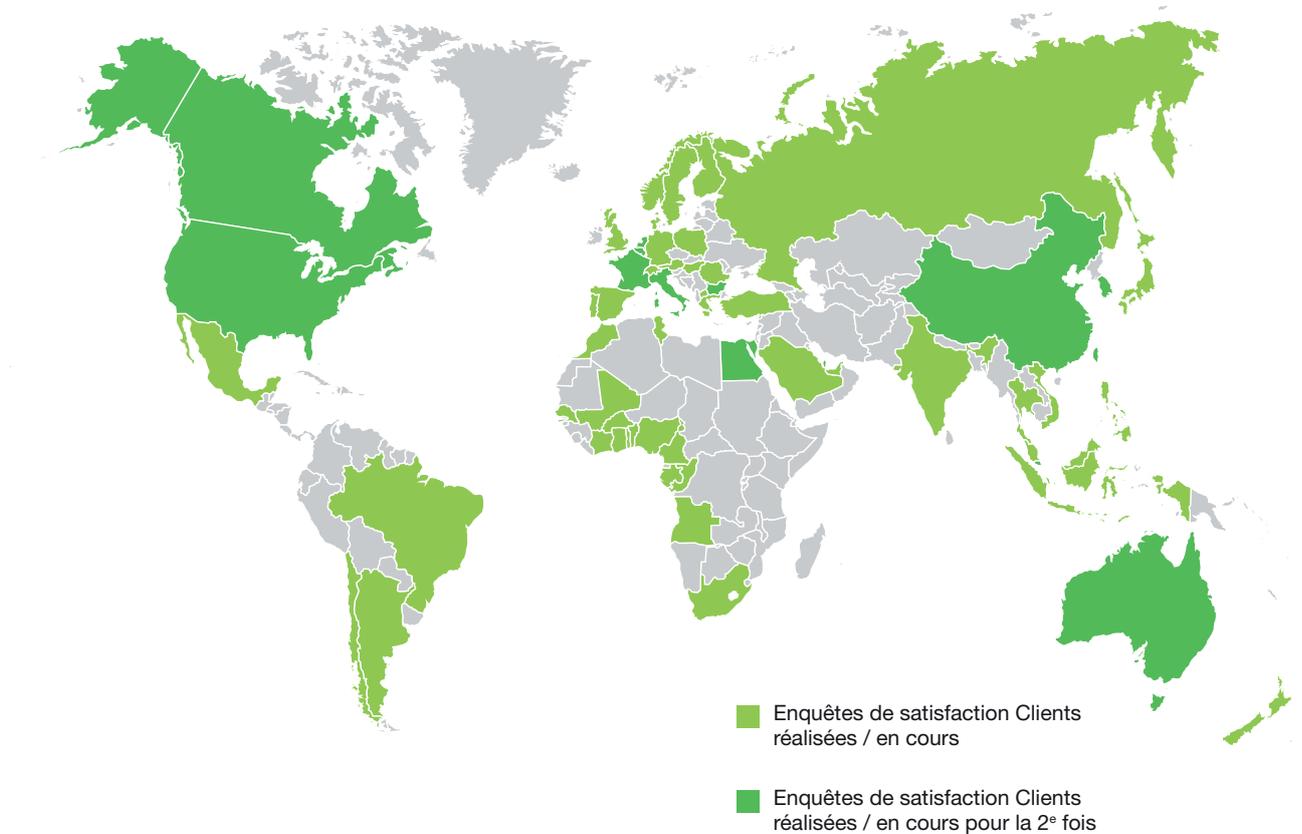
- toujours mieux satisfaire ses clients et ses patients ;
- s'assurer de la fidélité de ses clients sur le long terme ;

- gagner la confiance de nouveaux clients pour assurer la croissance du Groupe.

Le Groupe a mis en œuvre, pour toutes ses Branches d'activité dans le monde, un outil appelé « Enquête pour Action » qui est déployé dans chaque filiale selon trois étapes, dans une logique d'amélioration continue :

1. **Écouter les clients et les patients**, grâce à des entretiens réalisés par des sociétés spécialisées complétés de visites clients, et **mesurer les progrès en termes de satisfaction d'une enquête à l'autre**.
2. **Bâtir des plans d'action** et mobiliser les collaborateurs du Groupe autour des axes d'amélioration identifiés grâce à l'analyse des enquêtes et des entretiens menés sur le terrain.
3. **Mettre en œuvre les plans d'action** : les managers sont garants de la mise en œuvre de ces plans d'action et de la mesure de leur avancement. Certains plans d'action sont partagés avec les clients.

En 2014, 18 000 enquêtes de clients et de patients ont été réalisées, complétées par 850 visites clients et patients et plus de 150 nouveaux plans d'action ont été lancés. 16 pays, dont les principales filiales du Groupe, ont mis en place ce programme pour la seconde fois en 2014.



En 2014, le pourcentage des ventes du Groupe concernant les entités où ont été réalisées des enquêtes de satisfaction et des plans d'action dans les deux dernières années est de 80 %, ce chiffre est en progression comparé à 2013 où ce pourcentage était de 76 %.

Part des ventes du Groupe relative aux entités où ont été réalisées des enquêtes de satisfaction

Année	2011	2012	2013	2014	Objectif 2015
Part des ventes du Groupe relative aux entités où ont été réalisées des enquêtes de satisfaction dans les deux dernières années	39 %	66 %	76 %	80 %	85 %

Un engagement client qui porte ses fruits

Sur les deux dernières années, les **15 000 enquêtes** de satisfaction menées auprès des **clients industriels** sur l'ensemble des géographies montrent que **89 % des clients sont satisfaits ou très satisfaits d'Air Liquide**. La qualité des produits et des services, la sécurité et le comportement des équipes en contact avec les clients et leur efficacité sont particulièrement appréciés. Les 11 % de clients plutôt insatisfaits sont l'objet d'un suivi particulier des équipes des filiales concernées, avec des plans d'action dédiés pour améliorer leur satisfaction.

Ces niveaux de satisfaction résultent en partie de l'**efficacité des plans d'action ciblés**. À titre d'exemple, en décembre 2014, les résultats de la seconde vague d'enquêtes clients, conduite par Air Liquide Australie, montre une amélioration significative de la satisfaction client par rapport à 2012.

En Corée du Sud, au sein de la Branche d'activité **Électronique**, à la suite de l'enquête pour Action 2012, le système de contrôle qualité a été repensé et la production de certains produits issus de technologies de pointe a été relocalisée géographiquement pour mieux répondre aux attentes des clients. En 2014, le pourcentage des clients « **très satisfaits** » et « **extrêmement satisfaits** » est passé de **40 % à 50 %**.

Ces enquêtes permettent également la remontée d'informations relatives aux préoccupations et aux incidents rencontrés par les clients dans le cadre de leur relation avec le Groupe. Des plans d'action prioritaires sont mis en place pour répondre aux éventuels sujets d'insatisfaction.

Afin de mobiliser l'ensemble de l'organisation, des ateliers de sensibilisation à l'expérience clients ont aussi été déployés. Ces ateliers, appelés « Inside Customer Shoes » réunissent des collaborateurs des Achats, des Ventes, de la Production et des Ressources Humaines. En 2014, l'atelier « Inside Customer Shoes » a été mis en œuvre dans 10 pays impliquant plus de **3 000 collaborateurs** du Groupe, c'est-à-dire **cinq fois plus qu'en 2013**. Ce programme a montré sa maturité du fait du grand nombre de filiales impliquées pour sensibiliser l'ensemble de leurs collaborateurs en multipliant les sessions.

Un Groupe à l'écoute des patients et des professionnels de santé

La volonté du Groupe d'améliorer l'écoute envers ses parties prenantes concerne également la Branche d'activité Santé. **Air Liquide est particulièrement attentif aux besoins de ses patients** afin d'améliorer en permanence sa qualité de service.

Les « **Enquêtes pour Action** » adaptées à cette activité ont été déployées depuis 2011. Depuis cette date, les filiales de production et de distribution des gaz médicaux pour les **hôpitaux** ont mené ces enquêtes auprès des services techniques et des services d'achats des hôpitaux clients, et également auprès des médecins utilisateurs de ces gaz.

Au sein de l'activité **Santé à domicile**, les patients bénéficiant des services d'Air Liquide, les médecins prescrivant les traitements ainsi que les pharmaciens distribuant les produits du Groupe et les organismes « payeurs » ont répondu à ces **enquêtes de satisfaction**.

En 2014, ces enquêtes ont été menées notamment en France, aux États-Unis, en Italie, en Australie et dans différents pays d'Afrique et d'Asie, en interrogeant plus de 6 500 patients, prescripteurs, pharmaciens et autorités de santé régionales. Les résultats concernant leur niveau de satisfaction ont été positifs.

3.2.2. PROTÉGER LA VIE DE NOS PATIENTS ET L'ENVIRONNEMENT CHEZ NOS CLIENTS

Chiffre d'affaires lié à la vie et l'environnement

Plus de 40 applications des gaz industriels et médicaux protègent l'environnement chez les clients et la vie chez les patients du Groupe : ces applications représentent **45 % du chiffre d'affaires** ^(a).

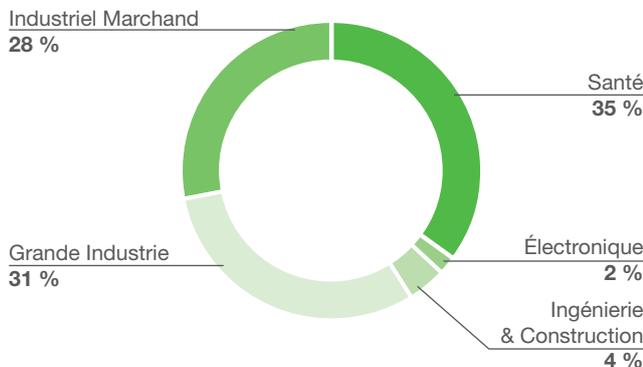
Air Liquide consolide depuis 2005 ce chiffre d'affaires lié à la vie et l'environnement. Le chiffre d'affaires lié à la vie et l'environnement est calculé pour **chaque activité du Groupe** : Grande Industrie, Industriel Marchand, Santé, Électronique et Ingénierie et Technologies.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples d'applications qui protègent l'environnement chez les clients et la vie chez les patients au sein des différentes activités du Groupe :

- Pour les clients de l'activité **Grande Industrie** :
 - utilisation d'hydrogène dans les raffineries pour retirer le soufre des hydrocarbures, réduisant ainsi les émissions d'oxyde de soufre responsables des pluies acides ;
 - utilisation d'oxygène dans les hauts-fourneaux afin de réduire la consommation de coke dont la production et l'utilisation sont très polluantes.
- Pour les clients de l'activité **Industriel Marchand** :
 - conditionnement sous atmosphère modifiée, afin de protéger les aliments et de réduire les additifs chimiques ;
 - inertage à l'azote pour la sécurité d'installations industrielles ;
 - fusion du verre à l'oxygène pur pour réduire considérablement les émissions d'oxydes d'azote, un des gaz responsables des pluies acides ;
 - traitement de l'eau à l'oxygène dans les stations d'épuration pour réduire la consommation des produits chimiques ;
 - utilisation de gaz rares, comme le krypton, pour améliorer l'isolation des doubles vitrages.
- Pour les patients de l'activité **Santé** :
 - utilisation de l'oxygène dans les hôpitaux et pour l'activité Santé à domicile ;
 - utilisation de produits d'hygiène pour lutter contre les maladies nosocomiales ;
 - fabrication d'adjuvants pour vaccins.
- Pour les clients de l'activité **Électronique** :
 - utilisation des gaz industriels dans l'industrie des énergies renouvelables utilisant la technologie du photovoltaïque.
- Pour les clients de l'activité **Ingénierie et Construction** :
 - vente à des tiers d'unités de production d'hydrogène pour le raffinage, permettant d'éviter les rejets de soufre dans l'atmosphère ;
 - vente d'équipements pour valoriser le biogaz.

(a) Donnée 2013. La donnée 2014 sera disponible mi-2015.

Répartition du chiffre d'affaires lié à la vie et l'environnement par Branche d'activité



Le pourcentage du chiffre d'affaires lié à la vie et l'environnement d'Air Liquide a connu une progression marquée entre 2005 et 2013, passant de 33 % à 45 % du chiffre d'affaires total du Groupe. Cette croissance illustre le développement des applications liées à la protection de la vie et de l'environnement dans le chiffre d'affaires global d'Air Liquide.

INNOVATION LIÉE À LA VIE ET L'ENVIRONNEMENT

Par ailleurs, près de 60 % des dépenses du Groupe dans l'innovation en 2014 sont consacrés à des travaux sur la

3.3. L'éthique de l'Entreprise

Le Groupe cherche à prendre en compte les intérêts de ses différentes parties prenantes au travers de ses processus de décisions comme dans la conduite de chacune de ses actions. Cette démarche inspirée par la Direction du Groupe guide l'action de chaque entité et de chaque collaborateur pour assurer un développement responsable de l'Entreprise.

PRINCIPES D'ACTION

Air Liquide a formalisé des Principes d'action, guidant la stratégie du Groupe et son développement, au sein d'un document qui précise sa démarche envers l'ensemble de ses parties prenantes. Réalisé en 16 langues, ce document a été diffusé à toutes les entités du Groupe et est également disponible sur le site Internet www.airliquide.com à la rubrique Le Groupe/Éthique, en français et en anglais.

protection de la vie et de l'environnement et constitue un moteur de croissance du chiffre d'affaires lié à la vie et l'environnement dans le futur, autour des axes principaux suivants :

■ Environnement :

- efficacité énergétique des unités de production du Groupe ;
- hydrogène, en tant que vecteur d'énergie propre ;
- hydrogène pour désulfurer les hydrocarbures ;
- gaz industriels pour l'industrie photovoltaïque ;
- captage et valorisation du CO₂ ;
- biocarburants de deuxième génération ;
- valorisation de la biomasse et purification du biogaz.

■ Santé et hygiène :

- recherche dans les gaz médicaux, en particulier en anesthésie, analgésie et dans les maladies respiratoires ;
- produits d'hygiène et de stérilisation pour lutter contre les maladies nosocomiales ;
- développement d'adjuvants de vaccins.

Des éléments détaillés concernant ces initiatives en matière d'innovation pour nos clients et nos patients sont présentés dans la section « Innovation » du chapitre 1 du Document de référence.

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Politique de Responsabilité Sociale et Environnementale

En complément des Principes d'Action, les politiques du Groupe ont été complétées et rassemblées dans un référentiel global appelé le BLUEBOOK. Ce référentiel est accessible à l'ensemble des salariés du Groupe sur les systèmes d'information internes qu'ils utilisent habituellement. Ces politiques se déclinent sous la forme de Procédures, Codes et Guides de référence.

Au sein du BLUEBOOK, la Politique de Responsabilité Sociale et Environnementale définit les engagements que prend le Groupe dans le cadre de ses activités en faveur du respect et de la

sécurité des personnes, de la protection de l'environnement, de l'éthique et de la participation au développement économique et social des régions où il opère.

Cette Politique de Responsabilité Sociale et Environnementale met en œuvre une approche de développement durable cohérente à tous les niveaux de l'Entreprise et définit les orientations à ce sujet pour les filiales et les départements. Elle est disponible sur le site Internet www.airliquide.com à la rubrique « Le Groupe/Éthique », en français et en anglais.

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 étroitement 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 ainsi 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 ainsi prendre 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.

CODES DE CONDUITE DES SALARIÉS

Les filiales du Groupe doivent mettre en œuvre un Code de conduite local. Cette démarche décentralisée d'Air Liquide permet d'associer le respect des usages et réglementations locaux et l'engagement éthique du Groupe. Elle permet également aux filiales de s'approprier profondément les principes éthiques du Groupe en rédigeant elles-mêmes dans leur langue de travail leurs propres Codes de conduite. Ainsi, en 2014, 94 % des salariés du Groupe appartiennent à des filiales disposant d'un Code de conduite local. Les 6 % des collaborateurs qui ne disposent pas encore d'un Code de conduite local correspondent principalement aux entités en cours d'intégration à la suite d'acquisitions récentes du Groupe. À ce jour, ces Codes de conduite ont été rédigés en 23 langues.

La mise en œuvre de ces Codes de conduite doit respecter dix concepts clés explicités dans le BLUEBOOK (Politique de Responsabilité Sociale et Environnementale 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.

Ces dix concepts clés sont disponibles de manière détaillée sur le site Internet du Groupe www.airliquide.com, à la rubrique Le Groupe/Éthique, en français et en anglais.

Ces Codes de conduite témoignent de l'engagement d'Air Liquide en faveur du respect des réglementations liées à son activité économique, mais également en faveur de principes éthiques tels que les droits sociaux, la lutte contre les discriminations et contre le harcèlement.

Un programme de formation par e-learning a été lancé au niveau Groupe concernant ces Codes de conduite des salariés.

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.

RESPECT DU DROIT DE LA CONCURRENCE

Des instructions et des codes au niveau du Groupe ont été établis en matière de bon comportement concernant le respect du droit de la concurrence, en particulier pour l'Europe et pour les États-Unis. Les règles essentielles en matière de droit de la concurrence sont également rappelées dans les Codes de conduite locaux des salariés. Pour certaines activités du Groupe, notamment la Santé, des Codes de conduite spécifiques ont également été développés concernant le droit de la concurrence.

Des audits sont régulièrement menés conjointement par les services d'audit interne du Groupe et un avocat externe. Ils réalisent des tests et des interviews pour identifier et corriger les pratiques à risques dans ce domaine ou les éventuelles déviations observées.



Enfin, des réunions de sensibilisation à la conformité au droit de la concurrence sont régulièrement organisées dans l'ensemble du Groupe.

De plus, un programme de formation par e-learning a été lancé au niveau Groupe concernant les pratiques et les principes internationaux relatifs à la concurrence.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

En 2009, le Groupe a formalisé un **Code de conduite anticorruption** qui répond aux standards internationaux en la matière. Ce code a été mis à disposition de l'ensemble des entités et un extrait est également disponible sur le site Internet www.airliquide.com à la rubrique Le Groupe/Éthique, en français et en anglais.

Ce Code de conduite anticorruption, qui se rattache à la Politique de Responsabilité Sociale et Environnementale intégrée au BLUEBOOK, rappelle les lois encadrant la lutte contre la corruption, traite des relations avec les intermédiaires, des cas particuliers de fusions, acquisitions et de partenariats, des types de paiements nécessitant une attention particulière, ainsi que des impératifs de traçabilité administrative et comptable.

Afin de renforcer le déploiement de ce Code de conduite anticorruption dans l'ensemble du Groupe, Air Liquide a mis en

place en 2010 une **formation dédiée** qui contribue à diffuser la connaissance de ce code et de ses bonnes pratiques auprès des collaborateurs du Groupe. De plus, afin d'accélérer la sensibilisation des équipes, une formation en ligne (e-learning) spécifique a été réalisée en 2013. Cette formation fait désormais partie intégrante du programme de l'Université Air Liquide et s'adresse aux équipes plus particulièrement exposées aux risques de corruption (ventes, achats, gestion administrative...) ainsi qu'aux managers. Ces formations sont progressivement déployées dans l'ensemble du Groupe.

Enfin le nouveau Code de conduite des fournisseurs (cf. paragraphe « Formation ») comporte un chapitre consacré à la prévention de la corruption.

TRAITEMENT DES DÉVIATIONS

Actuellement, une fois détectés, les cas de fraude et de déviation les plus significatifs sont communiqués au Comité d'audit du Conseil d'Administration, ainsi que les mesures prises en matière d'investigation et de traitement de ces situations. À partir de début 2015, le Groupe va déployer progressivement dans ses entités dans le monde un système formel d'alerte éthique (« whistleblowing »), permettant à chaque salarié de déposer un message d'alerte auprès d'une entreprise extérieure indépendante. Les sujets sont ensuite analysés et traités par le Délégué Éthique du Groupe.

3.4. S'appuyer sur des fournisseurs responsables

La démarche d'achats responsables d'Air Liquide fait partie intégrante de l'approche de Développement durable du Groupe.

La **politique d'achats responsables** d'Air Liquide est organisée autour de plusieurs outils :

- en premier lieu, le **Code de conduite des acheteurs**, traduit en 13 langues, détaille les principes éthiques et de développement durable autour desquels s'articulent les achats du Groupe ;
- par ailleurs, des **clauses de développement durable** sont maintenant systématiquement incluses dans les nouveaux **contrats-cadres** du Groupe. Ces clauses prévoient la possibilité d'entreprendre des audits externes chez les fournisseurs et sous-traitants concernés. Elles incluent également la nécessité pour les fournisseurs de réaliser des reportings, notamment en matière de sécurité, de consommation d'énergie et d'eau ainsi qu'en matière de droits sociaux ;
- depuis 2009, la politique d'achats responsables d'Air Liquide s'est enrichie d'une **démarche d'évaluation de ses fournisseurs** avec le déploiement d'un questionnaire lié au développement durable, désormais accessible à tous les acheteurs du Groupe qui doivent systématiquement y soumettre les fournisseurs présentant potentiellement un risque d'un point de vue RSE. Certaines réponses sont considérées comme éliminatoires : absence d'un engagement en matière

de santé et de sécurité, d'inspections régulières des outils à risque, du respect de la législation locale relative au salaire minimal, ou enfin absence de mesures des consommations d'énergie. Air Liquide développe avec l'ensemble de ses filiales cette démarche d'évaluation de ses fournisseurs, avec le support d'un partenaire spécialisé dans le domaine des achats responsables. L'évaluation comprend les thèmes suivants : environnement, social, éthique des affaires et la propre politique d'achats de ces fournisseurs. Cette politique d'évaluation des fournisseurs a été formalisée dans le référentiel BLUEBOOK du Groupe. Depuis cinq ans, des campagnes annuelles d'évaluation sont menées par le Groupe, ce qui correspond à un total d'environ 700 fournisseurs. En 2014, une nouvelle campagne mondiale a été menée auprès de 235 fournisseurs. Cette campagne inclut la réévaluation d'une soixantaine de fournisseurs identifiés les années précédentes et présentant des axes d'amélioration ;

- en 2014, une nouvelle initiative d'audits sur site a été lancée. Cinq fournisseurs, considérés à risques lors des réévaluations effectuées 18 mois après la première évaluation, ont été audités sur site en Italie, en Argentine et en Chine. Ces audits sur site ont été réalisés selon un référentiel international, par un auditeur externe spécialisé dans le domaine des achats responsables, en présence des représentants des achats Air Liquide et des responsables HSE^(a) du Groupe. Des plans d'actions ont été mis en place chez trois fournisseurs et deux fournisseurs ont été disqualifiés ;

(a) Health, Safety & Environment.

- pour la première fois en 2014, **Air Liquide publie un nouvel Indicateur Clé dans le domaine des achats responsables.** Il s'agit du **pourcentage des fournisseurs critiques d'Air Liquide ayant eu une évaluation RSE** par un prestataire externe, spécialisé dans le domaine des achats responsables. À fin 2014, cet indicateur se situe à 31 % ;
- depuis 2013, un **Code de conduite** est systématiquement communiqué à l'ensemble des fournisseurs du Groupe. Ce code, disponible sur le site Internet d'Air Liquide, s'applique aux fournisseurs existants ainsi qu'aux nouveaux fournisseurs du Groupe. Air Liquide attend de chacun de ses fournisseurs qu'ils respectent les principes éthiques du Groupe et qu'ils veillent à ce que ce Code de conduite soit respecté par l'ensemble de leurs employés et sous-traitants.

Le Code de conduite des fournisseurs d'Air Liquide 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 ^(a), ainsi que le 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, quels que soient l'origine, le sexe, les croyances ou le handicap, en accord avec la *Déclaration universelle des droits de l'homme* et ses principes éthiques,
- respect de l'environnement et préservation des ressources naturelles, en s'efforçant d'améliorer continuellement leurs produits et services afin de les rendre plus respectueux de l'environnement,
- 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, lors des appels d'offres, procédures de qualification ou évaluation des performances, auprès de chaque fournisseur par quelque forme que ce soit : questionnaire, audit par Air Liquide ou par un tiers.

D'autres outils et initiatives existent dans le cadre de la démarche d'achats responsables du Groupe. Ainsi, une **cartographie des risques** sociaux, environnementaux et éthiques concernant les achats est réalisée et suivie depuis 2010 pour évaluer ces risques et leurs évolutions dans le temps. En 2014, une importante réunion d'échanges et d'information des principaux fournisseurs du Groupe en Europe a été organisée par la Direction des Achats d'Air Liquide. Parmi les thèmes traités au cours de cette journée figurait la sensibilisation à la Responsabilité Sociale des Entreprises.

Par ailleurs, des sessions de **formation** concernant l'évaluation des fournisseurs et destinées aux acheteurs du Groupe ont été organisées régulièrement dans la continuité des années précédentes. Il a été également décidé de déployer en 2015 un module de formation spécifique concernant les achats responsables et destiné à l'ensemble de la population Achats du Groupe.

Le montant total de la sous-traitance du groupe Air Liquide a été en 2014 de 1,47 milliard d'euros. Les activités sous-traitées sont principalement celles dont le contenu est trop éloigné des métiers du Groupe ou qui nécessitent des moyens spécifiques, ou qui sont liées à une surcharge conjoncturelle d'activité. Le montant total des achats du Groupe en 2014 est de 9 milliards d'euros, dont une grande partie concerne l'achat d'énergie, de gaz naturel et de naphta.

Depuis 2008, Air Liquide publie le nombre d'accidents avec arrêt chez les sous-traitants et intérimaires. 92 accidents avec arrêt de ce type ont été enregistrés en 2014, dont un accident mortel à déplorer.

3.5. Relations avec les autorités publiques

Air Liquide a formalisé une politique « Affaires publiques » régissant les interactions du Groupe avec les autorités publiques dans le monde, que ce soit pour réduire les risques liés aux changements réglementaires, développer des opportunités de marchés ou plus généralement intégrer le Groupe dans le débat public.

Cette politique précise qu'Air Liquide travaille avec les pouvoirs publics de chacun des pays où il est implanté de façon transparente, suivant des règles éthiques et en appliquant une neutralité politique. Toutes les actions du Groupe s'inscrivent dans le respect des réglementations officielles de lobbying en vigueur dans les pays où il intervient. Ainsi Air Liquide est enregistré dans le « Registre de transparence » des institutions européennes et s'est engagé à suivre les règles édictées par le Code de conduite associé à ce registre.

(a) En particulier, le fournisseur veillera à identifier autant que possible la source et à tracer la chaîne de contrôle de certains minerais comme le tantale, l'étain, le tungstène et l'or entrant dans la fabrication des produits fournis à Air Liquide.

Des responsables spécialisés dans les affaires publiques ont été désignés dans les principaux pays, constituant un réseau d'une vingtaine de personnes au total dans le monde, coordonné au niveau Groupe par la Direction des Affaires européennes et internationales.

Ces responsables ont pour mission de suivre les initiatives publiques susceptibles d'impacter le Groupe et d'interagir avec les pouvoirs publics pour défendre ou promouvoir les intérêts d'Air Liquide. Ces interactions peuvent se faire soit directement soit par le biais des associations professionnelles dont Air Liquide est membre. Le Groupe est en effet actif dans plusieurs fédérations ou associations, par exemple l'Afep (Association Française des Entreprises Privées), le Cercle de l'Industrie ainsi que l'European Roundtable of Industrialists dont Benoît Potier,

Président-Directeur Général d'Air Liquide, assure actuellement la Présidence. Le Groupe fait également appel à des conseils externes dans ce domaine.

Les affaires publiques couvrent toutes les activités du Groupe. Les priorités dans ce domaine demeurent inchangées par rapport à 2013 afin de s'inscrire dans une démarche de long terme :

- la compétitivité des entreprises au niveau mondial ;
- la transition énergétique et l'environnement avec l'essor des énergies alternatives (hydrogène énergie, biogaz, photovoltaïque, éolien, etc.) et l'efficacité énergétique ;
- le marché du carbone avec les évolutions de la réglementation en Europe et le développement des marchés régionaux en Amérique du Nord et en Asie/Pacifique ;

- la défense du modèle actionnarial d'Air Liquide ;
- au niveau européen, la question du spatial notamment concernant les discussions en cours sur le futur lanceur spatial européen ;
- la défense de la propriété intellectuelle et le lancement du brevet européen.

Au niveau Corporate, le Groupe a dédié un budget d'environ 3 millions d'euros pour l'année 2014 pour mener à bien l'ensemble de ses missions.

En ce qui concerne le domaine de la fiscalité, Air Liquide est particulièrement attentif à payer des impôts dans les pays où le Groupe est présent et a la volonté d'entretenir de bonnes relations avec les différentes autorités fiscales locales.

3.6. Système de gestion industrielle et certifications

Le Groupe a mis en place il y a dix ans un système de gestion industrielle spécifique à ses activités (Industrial Management System – IMS) visant 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. **Il est maintenant déployé dans l'ensemble du Groupe.** Un indicateur permet de suivre le pourcentage du chiffre d'affaires couvert par des audits internes IMS du Groupe au cours des cinq dernières années. **De 2010 à 2014, 101 entités ont été auditées, représentant plus de 93 % de l'activité du Groupe** en termes de chiffre d'affaires. Ainsi en cinq ans, la quasi-totalité du Groupe a été auditée sur la mise en œuvre de son système de gestion industrielle IMS.

Le Groupe considère que le système de gestion industrielle IMS qu'il a construit spécifiquement est celui qui est le mieux adapté à son activité. Parallèlement à cette démarche, pour répondre à la demande de certains clients, les entités du Groupe mène d'autres initiatives comme les certifications ISO.

Ainsi les certifications qualité **ISO9001** couvrent environ **70 %** du chiffre d'affaires du Groupe. De même les certifications **ISO14001**,

référence internationale en matière de gestion environnementale, **couvrent 27 % du chiffre d'affaires du Groupe.**

Depuis quelques années, Air Liquide a entrepris dans certaines zones une démarche de certification concernant la santé et la sécurité au travail appelée « certification **OHSAS18001** » qui couvre **16 %** du chiffre d'affaires du Groupe.

Les **incidents environnementaux**, comme les **accidents liés à la sécurité des personnes**, sont reportés par les filiales Air Liquide partout dans le monde. Ils font l'objet d'une analyse détaillée en fonction de leur nature, afin que puissent être renforcées les mesures de prévention.

La charte mondiale « **Responsible Care** » est une initiative de l'International Council of Chemical Associations. Elle formalise l'engagement des signataires d'améliorer les performances globales de l'industrie chimique en matière de santé, de sécurité et de protection de l'environnement. Air Liquide l'a signée en 2010 au niveau du Groupe, entérinant de nombreux principes déjà très largement suivis par l'Entreprise.

Système de gestion industrielle et certifications

	Périmètre	2010	2011	2012	2013	2014
Estimation du chiffre d'affaires des entités du Groupe couvert par une certification qualité ISO9001	Monde	71 %	76 %	76 %	72 %	70 %
Estimation du chiffre d'affaires des entités du Groupe couvert par une certification environnementale ISO14001	Monde	25 %	27 %	29 %	27 %	27 %
Estimation du chiffre d'affaires des entités du Groupe couvert par la certification Santé et Sécurité au travail OHSAS18001	Monde	12 %	15 %	18 %	15 %	16 %

➤ MÉTHODOLOGIE DU REPORTING

Référentiel et définitions

En l'absence de référentiel public reconnu et pertinent pour les activités du domaine des gaz industriels, 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 développement durable aux évolutions du Groupe.

Ce référentiel s'appuie sur les principes généraux définis par le Groupe en matière de périmètre, de responsabilités, de contrôles et de limites et précise, pour chaque indicateur, sa 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 industrielle IMS (Industrial Management System).

Périmètre et méthodes de consolidation

Les indicateurs relatifs aux ressources humaines et à l'environnement sont consolidés au niveau mondial sur l'ensemble des sociétés intégrées globalement et proportionnellement dans le périmètre de consolidation financière au prorata du pourcentage d'intégration.

Les indicateurs Sécurité sont consolidés au niveau mondial sur l'ensemble des sociétés sur lesquelles Air Liquide exerce un contrôle opérationnel ou a la responsabilité du management de la sécurité.

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

- l'information concernant l'impact des transports (kilomètres parcourus, CO₂ émis) est calculée sur la base des informations collectées au sein des principaux pays où le Groupe est implanté ;
- l'information concernant les kilomètres évités et les émissions de CO₂ évitées grâce à la production de gaz de l'air par les unités on-site et grâce à l'efficacité concerne les filiales intégrées globalement dans le périmètre de consolidation financière ;

- 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 ;
- pour les indicateurs environnementaux et énergie, les unités de production sont intégrées dans le reporting à partir de leur mise en service industrielle ;
- les consommations d'énergie électrique et les émissions indirectes de CO₂ associées sont prises en compte uniquement lorsque 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. Lorsque le Groupe dispose d'unités de cogénérations dans un pays où il dispose d'ASU, les émissions indirectes d'électricité de ces unités ne sont pas prises en compte ;
- la segmentation entre économies avancées et économies en développement pour les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre est établie par la Direction Financière.

Collecte des données et responsabilités

Les indicateurs ressources humaines, sécurité et environnement sont issus de plusieurs systèmes de collecte de données au sein du Groupe, chacun étant placé sous la responsabilité d'une Direction particulière :

- les indicateurs ressources humaines, intégrés dans l'outil général de consolidation comptable du Groupe, sont placés

sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines ;

- les indicateurs énergétiques et d'émissions de CO₂ des principales unités de séparation de l'air, des unités de cogénération et d'hydrogène et de monoxyde de carbone, sont suivis par la Branche d'activité Grande Industrie au sein d'un outil dédié sur Intranet ;

Méthodologie du reporting

- de manière complémentaire, la collecte des données environnementales et de sécurité est réalisée par la Direction Sécurité et Système Industriel à l'aide d'un outil dédié sur Intranet et rassemble :
 - pour l'ensemble des entités, les données d'accidentologie du Groupe,
 - 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, les activités Hygiène et Ingrédients de spécialité), pour les unités de l'activité de Soudage, les unités de l'activité Ingénierie et Construction, les sites de recherche et développement et les Centres Techniques, l'ensemble des indicateurs (énergie, émissions dans l'air, consommation d'eau, rejets dans l'eau, etc.) ;
- les indicateurs relatifs au transport Industriel Marchand sont placés sous la responsabilité de cette Branche d'activité ;
- les indicateurs relatifs au transport des gaz médicaux et concernant la santé à domicile sont placés sous la responsabilité de la Branche d'activité Santé ;
- l'estimation du pourcentage du chiffre d'affaires du Groupe concernant la mise en œuvre du système de gestion industrielle (IMS – Industrial Management System), ainsi que les normes ISO9001, ISO14001 et OHSAS18001, sont des indicateurs placés sous la responsabilité de la Direction Sécurité et Système Industriel ;
- 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.

Contrôles

Chaque Direction en charge de la collecte des données est responsable des indicateurs fournis. Le contrôle s'effectue lors de la consolidation (revue des variations, comparaison inter-entités).

Les indicateurs sécurité et énergie font l'objet d'un suivi mensuel. En outre, des audits environnement sont menés par

la Direction Sécurité et Système Industriel sur un échantillon de sites représentatifs des différents types d'unités suivies. En cas de donnée incohérente ou manquante, une valeur estimée par défaut peut être utilisée.

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 émissions évitées de CO₂, les consommations d'eau, les kilomètres évités par les unités on-site et les indicateurs concernant la formation.

➤ RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT

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 ^(a) 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 2014, présentées dans le chapitre « Rapport de responsabilité et de développement durable » du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des principalement des référentiels BLUEBOOK, s'appuyant sur les procédures de gestion du système de gestion industrielle IMS (Industrial Management System) dans leurs versions applicables en 2014 (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure en introduction du chapitre « Méthodologie du reporting » 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) ;
- 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 été effectués par une équipe de dix personnes entre novembre 2014 et mars 2015 pour une durée d'environ quinze 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 ^(b).

(a) Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr.

(b) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information.

1. Attestation de présence des Informations RSE

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, avec les limites précisées au chapitre « périmètre et méthodes de consolidation » du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux, et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, 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 vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des Branches d'activités Grande Industrie, Industrial Marchand et Santé, des Directions Développement Durable, Achats, Communication, Sécurité et Système Industriel et Ressources Humaines, 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 ;
- 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 ^(a) :

- au niveau de l'entité consolidante et des branches, 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 § ;

(a) Informations environnementales et sociétales :

Indicateurs : les consommations annuelles d'électricité (GWh) et d'énergie thermique (TJPCI), la consommation énergétique par m³ de gaz de l'air produit et par m³ d'hydrogène produit (base 100 en 2007), la distance parcourue des tournées de livraison par tonne de gaz industriel livré (oxygène, azote, gaz carbonique, base 100 en 2007), les émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2, en MtCO₂), les consommations d'eau (Mm³),

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), le changement climatique, l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ; l'impact territorial, économique et social (l'impact sur les populations riveraines ou locales, notamment en ce qui concerne l'activité Santé à domicile), les relations avec les parties prenantes (notamment la satisfaction des clients et des patients ainsi que les activités liées à la vie et à l'environnement), la politique d'achats responsables, les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.

Informations sociales :

Indicateurs : 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 des salariés bénéficiant d'une formation dans l'année (%) et le nombre moyen de jour de formation par salarié par an, la part des salariés ayant eu un entretien annuel d'appréciation avec leur hiérarchie au cours de l'année (%), la part des femmes ingénieur et cadre (%), le taux de fréquence des accidents du travail des salariés du groupe.

Informations qualitatives : l'absentéisme, les conditions de santé sécurité au travail, les politiques mises en œuvre en matière de formation, la diversité et l'égalité des chances et de traitement.

- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités et de sites que nous avons sélectionnés ^(a) 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 environ 20 % des effectifs et 15 % des consommations énergétiques.

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.

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 nos 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.

OBSERVATIONS

Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur le fait que les définitions des indicateurs formation, et notamment le nombre d'heures de formation par salarié, sont appliquées de manière hétérogène par les entités.

Paris-La Défense, le 6 mars 2015

L'Organisme Tiers Indépendant

ERNST & YOUNG et Associés

Eric Duvaud
Associé développement durable

Bruno Perrin
Associé

(a) Pour les indicateurs Environnement, les unités de séparation de gaz de l'air du réseau de Mississippi River aux États-Unis (unités de Geismar, de Plaquemine -LA et Evergreen- et de Norco), l'unité de Cangzhou (Chine) et les unités de Tianjin Binhai (Chine) et Santa Cruz (Brésil) en audit de suivi à distance ; les unités d'hydrogène de La Porte (États-Unis), de Port Jérôme (France) et de Campana (Argentine) ; l'unité de cogénération de Geismar (États-Unis), les centres de conditionnement de Geismar et La Porte (États-Unis).

Pour les indicateurs sociaux et sécurité, les entités Industrial USA, Large Industrie US (informations sécurité uniquement), Air Liquide Ptyo (Afrique du Sud), Soxal (Singapour), Air Liquide Russia, Vitalaire France et Air Liquide Engineering France (informations sociales uniquement) et les entités Orkyn (France) et Air Liquide China en audit de suivi à distance (informations sociales uniquement).

➤ ANNEXE

Correspondance entre les principaux indicateurs de développement durable d'Air Liquide et les indicateurs de la Global Reporting Initiative (GRI) ^(a)

Indicateurs Air Liquide	Indicateurs GRI
Ressources Humaines	
Effectifs Groupe	LA1
Répartition des effectifs par zone géographique	LA1
Turnover du personnel (sorties du Groupe)	LA2
% de fidélisation parmi les ingénieurs et cadres	LA2
% des femmes dans le Groupe	LA13
% des femmes parmi les ingénieurs et cadres	LA13
Nombre moyen de jours de formation par salarié et par an	LA10
% de salariés ayant eu un entretien annuel avec leur hiérarchie	LA12
Indicateur de diversité (nombre de nationalités)	LA13
% de salariés disposant d'une couverture sociale	LA3
Sécurité	
Nombre d'accidents avec arrêt de salariés du Groupe	LA7
Fréquence d'accidents avec arrêt de salariés du Groupe	LA7
Nombre d'accidents avec arrêt de sous-traitants et d'intérimaires	LA7
Énergie et environnement	
Total consommation annuelle d'électricité	EN3/EN4
Total consommation annuelle d'énergie thermique	EN3/EN4
Évolution de la consommation énergétique par m ³ de gaz produit (ASU)	EN6
Évolution de la consommation énergétique par m ³ de gaz produit (HyCO)	EN6
Évolution de la distance parcourue par tonne de gaz livré	EN6
Total consommation annuelle d'eau	EN8
Total rejets directs dans l'air de gaz à effet de serre	EN16
Total émissions indirectes de gaz à effet de serre	EN16
Total émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre	EN16
Consommation de matières (carbure de calcium, nitrate d'ammonium, matières premières pour l'activité Soudage)	EN1
Rejets dans l'air (NOx)	EN20
Rejets dans l'air (SOx)	EN20
Estimation des rejets dans l'air de COV	EN20
Rejets dans l'eau (matières oxydables, matières en suspension)	EN21
Masse totale de déchets par type et mode de traitement	EN22
Transport	
Estimation des émissions de CO ₂ générées par les transports	EN29
Estimation des émissions de CO ₂ évitées par les unités on-site	EN29
Social	
% des salariés appartenant à une entité dotée d'un Code de conduite local	SO3
Responsabilité	
% des ventes du Groupe relatives aux entités où ont été réalisées des enquêtes de satisfaction client ou patient	PR5

(a) Global Reporting Initiative (GRI) – Organisme indépendant qui conçoit et diffuse des lignes directrices visant à améliorer la qualité, la rigueur et l'utilité des reportings économiques, environnementaux et sociaux.



INTERNET
www.airliquide.com



YOU TUBE
Chaîne Air Liquide Corp



TWITTER
[@AirLiquideGroup](https://twitter.com/AirLiquideGroup)



rapportannuel.airliquide.com
adapté à tous
les terminaux



LINKEDIN
linkedin.com/company/airliquide



AIR LIQUIDE