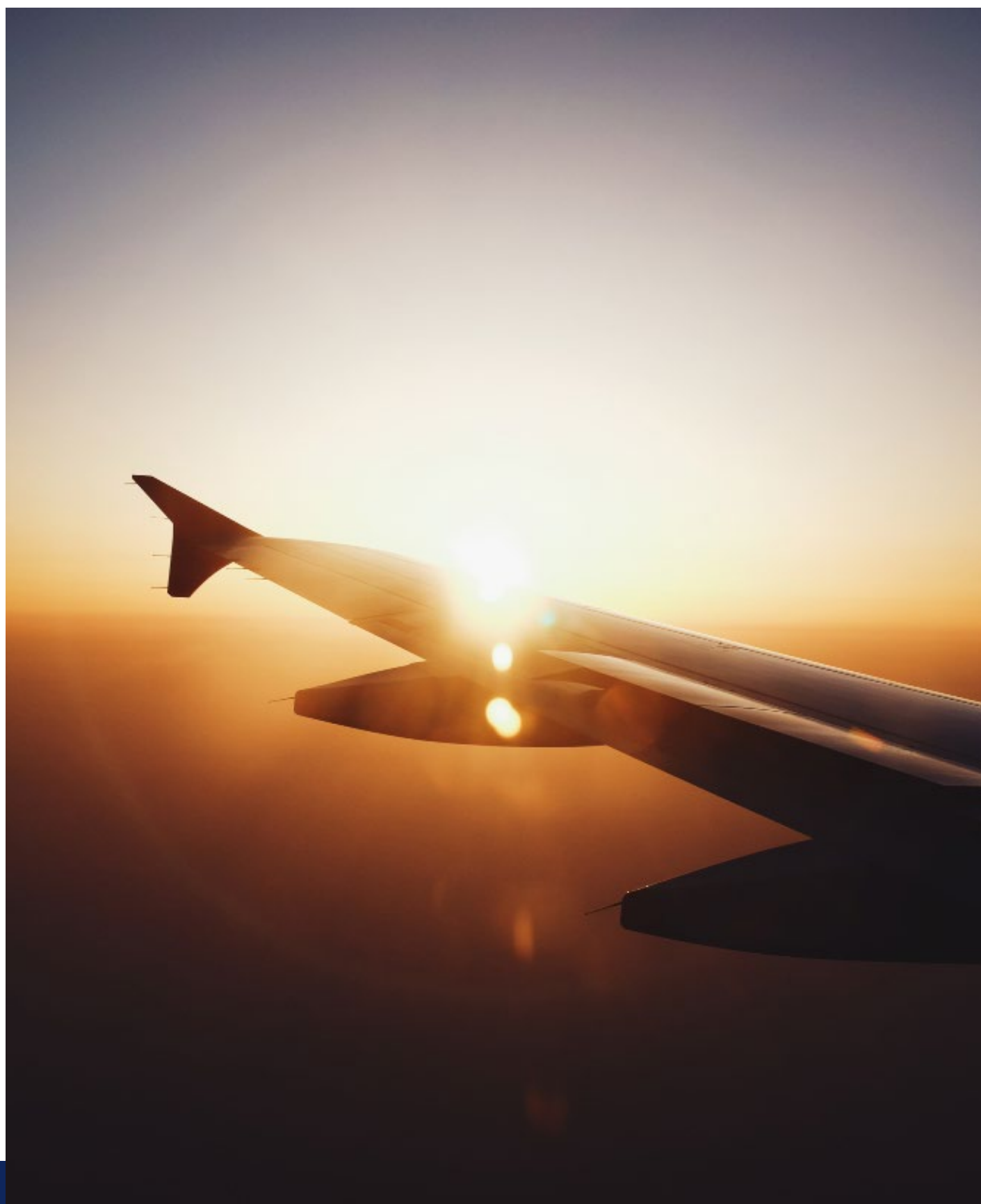


COMMUNICATION **ON PROGRESS**



Rappel des **10 Principes**

LES DIX PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES



DROITS DE L'HOMME

- 1 Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme
- 2 Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme



NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

- 3 Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- 4 Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- 5 Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- 6 Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi



ENVIRONNEMENT

- 7 Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
- 8 Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- 9 Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- 10 Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Les Dix Principes du Global Compact des Nations Unies sont dérivés de : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

Message de la **Présidente**



Nos valeurs nous animent au quotidien. **L'ambition**, qui nous porte toujours plus haut. **La passion**, qui nous unit tous. **La confiance**, que nos clients nous renouvellent chaque jour. **La cohésion**, facteur déterminant pour la réussite d'AIR SUPPORT. Et enfin **l'excellence**, véritable philosophie partagée à tous les niveaux et nécessaire dans un environnement aussi exigeant que la maintenance aéronautique.

Nous sommes très heureux de partager notre première Communication sur le Progrès et décrire comment nous traduisons, au quotidien, nos engagements à soutenir les 10 principes du Global Compact.

La responsabilité est un devoir de rendre des comptes sur ses actes et d'en assumer les conséquences et nous avons choisi délibérément de traduire ce devoir par une formalisation institutionnelle.

Nous portons cette décision au travers de nos valeurs fortes ainsi que de notre identité culturelle. Mais c'est aussi l'expression de mes convictions et j'avais à cœur de les déployer au sein de l'entreprise.

AIR SUPPORT est une PME et, à ce titre, notre impact peut être perçu comme étant limité. Toutefois il nous a paru essentiel, à ce stade de notre évolution, de présenter nos réalisations en matière d'environnement et de relations sociales. Nous avons priorisé nos actions sur les thématiques pour lesquelles nous pensons avoir le plus d'influence, mais nous accordons autant d'importance aux quatre thèmes et il reste évident que nous devons prospecter les potentialités et les opportunités d'affaires qui ne se soustraient pas à nos politiques.

Nous considérons comme un impératif le fait de maintenir le cap de l'excellence dans toutes nos actions, ainsi que dans nos relations envers toutes les parties intéressées pour une croissance durable de nos activités. Et nous continuerons à déployer la liberté créative à tous les étages de l'entreprise pour soutenir notre envie de progrès et de défi.

“
Pour cette première communication nous avons choisi de présenter nos réalisations en matière d'environnement et de relations sociales (...) mais nous accordons autant d'importance aux quatre thèmes.

”

Sabine Tertre,
Présidente d'AIR SUPPORT



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

A propos d'AIR SUPPORT



Qui sommes-nous ?

Certifiée PART145, la société AIR SUPPORT est un acteur de référence international dans la maintenance, l'entretien et la réparation d'équipements aéronautiques (MRO) spécialisée sur les équipements moteurs, cabine et systèmes d'éclairage.

Basée dans le Gers à Pujaudran (32), AIR SUPPORT est un partenaire reconnu qui accompagne les acteurs majeurs de l'aéronautique (motoristes, MRO, avionneurs et compagnies aériennes) avec une qualité de service irréprochable depuis 1992.

En complément de cette activité MRO, AIR SUPPORT propose également des prestations d'Assistance Technique sur les chaînes d'assemblages finales (FAL) Airbus & ATR à Toulouse ou sur site clients partout dans le monde. Forte de son expérience, AIR SUPPORT a développé un savoir-faire unique et reconnu dans l'environnement cabine, avec une spécialisation sur les sièges avion.



Notre histoire

Acquisition de Reach Aero Services, entreprise spécialisée dans le négoce et la réparation de sièges avions.

1992

Création de la société AIR SUPPORT à Colomiers, dans la périphérie toulousaine.

2007

2010

Fusion/Absorption de Reach Aero Services par AIR SUPPORT.

En quelques chiffres clés

150

Aeronautic
specialists

200

Customers in more
than 40 countries

28

Years of
experience

7,000

Components
repaired every year

23.5 M€

2019 Turnover
(31/03/19)

+11%

Turnover growth in
2020 over 2019

26 M€

2020 Turnover
(31/03/20)

AIR SUPPORT, un acteur de renommée internationale

L'industrie de la Maintenance Aéronautique est un secteur fortement réglementé et très exigeant en matière de Qualité.

AIR SUPPORT est certifiée «PART145» par les autorités de l'Aviation Civile européennes (EASA), américaines (FAA), canadiennes (TCCA) et chinoises (CAAC).

Notre Système de Management de la Qualité est également conforme aux exigences ISO9001 et EN9110.



65%

Turnover abroad

AIR SUPPORT déménage et regroupe
ses activités MRO et Assistance
Technique à Pujaudran, dans le Gers.

2013

2017

Sabine TERTRE devient la Présidente
d'AIR SUPPORT après un rachat
majoritaire de la société.

Création de la Business Unit
"Assistance Technique" qui devient
autonome.

2019



Nos réalisations

Modalités de déploiement de la politique RSE sur les 3 années à venir :

2020 : Communication sur les «Conditions et normes de travail» et «Environnement» et leurs résultats.

2021 : Communication sur les deux thèmes précédents ainsi que sur les «Droits de l'Homme» et la «Lutte contre la corruption» et leurs résultats.

2022 : Mise en place des premiers objectifs et prémices d'un pilotage structuré de notre politique RSE.

Lettre d'engagement

H.E Antonio Guterres
Secrétaire Général
Nation Unies
New York, NY 10017
USA

Objet : Lettre d'adhésion au Global Compact des Nations Unies

Honorable Secrétaire Général,

J'ai l'honneur de vous confirmer qu'AIR SUPPORT soutient les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant le respect des droits de l'homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Par cette lettre, nous exprimons notre volonté d'intégrer ces principes dans la stratégie de notre entreprise, sa culture, ses opérations quotidiennes, et de les faire progresser dans notre zone d'influence. Egalement, de participer à des projets collaboratifs faisant progresser les Objectifs de Développement Durable. AIR SUPPORT fera une déclaration publique de ses engagements à ses parties prenantes.

Nous convenons également que l'une des obligations qui conditionne notre participation au Global Compact est la publication annuelle d'une Communication sur le Progrès (COP), décrivant les efforts de notre entreprise dans l'intégration des 10 principes. Nous nous engageons donc à publier nos progrès dans un délai d'un an maximum à compter de notre date d'adhésion, et par la suite annuellement, en conformité avec les directives pour les Communications sur le progrès du Global Compact. Cette COP contiendra trois éléments :

- 1- Le renouvellement signé du dirigeant envers le Global Compact et ses principes (document distinct de la présente lettre)
- 2- Une description des actions pratiques (politique, procédures, activités) que l'entreprise a prises ou planifiées pour intégrer les thèmes des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.
- 3- Une mesure des résultats des actions entreprises, ou des objectifs chiffrés.

Meilleures salutations,

TERTRE Sabine
Présidente



Conditions de travail



Chez AIR SUPPORT, la dimension humaine est une composante essentielle qui se retrouve dans nos valeurs. Nous savons que l'Homme est le moteur de notre performance. À cet égard, AIR SUPPORT entend offrir un environnement de travail sain, sûr, non discriminatoire, et propice au bien-être et à l'épanouissement de ses collaborateurs.

1. Environnement de travail sûr et sain

Nous savons qu'un environnement de travail agréable et respectueux est profitable pour tous et participe à la qualité du travail. De ce fait, nous veillons à fournir des aménagements de travail adéquats.

Infrastructures : Les bâtiments sont propres (nettoyage tous les soirs), chauffés et climatisés. Les espaces verts sont régulièrement entretenus (Contrat d'entretien extérieur avec un centre de travailleurs handicapés).

Au sein de nos ateliers : En 2018, nous avons amorcé un vaste projet de réorganisation industrielle en mode « Lean Manufacturing » afin d'optimiser les flux d'équipements dans les ateliers et de limiter les déplacements inutiles. Résultat : réduction de 80% des flux magasin et de 45% les flux technicien par rapport à l'implantation initiale.

En parallèle, des **travaux d'isolation** ont été réalisés pour réduire les nuisances sonores générées dans les ateliers. Ainsi, l'atelier usinage a été cloisonné et des panneaux acoustiques ont été installés dans les bureaux qui juxtaposent les ateliers, notamment à la Supply Chain.

Postes de travail ergonomique : Afin de limiter la pénibilité des techniciens de l'atelier Mécanique, nous avons développé, en collaboration avec ces derniers, des postes de travail ergonomique. Opérationnels depuis septembre 2019, ces nouveaux postes de travail s'accompagnent de nouveaux fauteuils et de postes informatiques déportés.

Espace de travail collaboratif : En juillet 2019, nous avons inauguré la salle OBEYA. Cette salle a été conçue comme un lieu de pilotage de la performance industrielle. C'est

un lieu d'échange pour lever les obstacles et prendre les bonnes décisions sur les sujets qui le méritent; favorisant la réactivité ainsi que la communication entre les services.

Document Unique : Ce document obligatoire liste les risques professionnels liés aux conditions de travail. Ce document est mis à jour en continu, comme récemment avec l'intégration des risques liés à la COVID-19.

Risques psychosociaux : Conformément à la législation française, AIR SUPPORT a mis en place des indicateurs RPS (risques psychosociaux) liés aux conditions de travail.



2. Encourager la convivialité et fédérer les équipes

AIR SUPPORT met en place des actions pour renforcer le sentiment d'appartenance et fédérer les équipes autour d'événements récurrents ou ponctuels et d'actions de communication. Parmi nos rituels :

Galette de Rois, Pâques, Barbecue d'été : ces événements sont récurrents et organisés une fois par an.

Le repas de Noël : Organisé tous les ans, il s'agit de l'événement majeur de l'année attendu par tous les collaborateurs. En 2018 et 2019, les repas de Noël ont été respectivement organisés au musée Aeroscopia et à la Halle de la Machine. À cette occasion, le CSE (Comité Social et Économique) remet toujours des cartes cadeaux aux salariés.

Autres événements festifs : Célébrés en 2017, les 25 ans de la société ont réuni les conjoints et enfants des collaborateurs d'AIR SUPPORT sous la forme d'une JPO (journée portes ouvertes) sur le thème de la fête foraine.

Les petits-déjeuners : Offerts par la Direction, ces petits-déjeuners visent à récompenser :

- **la performance globale** lorsqu'un record de chiffre d'affaires journalier ou mensuel est atteint. Les derniers ont été organisés en octobre, novembre et décembre 2018 (record de CA mensuel) ; et mars 2020 (record de CA journalier) avant la crise de la COVID-19.
- **l'ancienneté du collaborateur** à partir de 10 ans. Dans ce cas, le collaborateur est gratifié d'un présent et d'un chèque-cadeau.



3. Impliquer les salariés dans la communication

Parce qu'il sont le reflet de notre entreprise, nous impliquons au maximum nos collaborateurs dans nos actions et supports de communication. Par exemple :

- À l'occasion de la **Semaine de l'Industrie** : Tables rondes autour de l'égalité homme/femme.
- **Films de présentation** : Présentation des femmes dans l'industrie pour Pôle Emploi, site EGT et film institutionnel (présentation société).
- **Classe en entreprise** : Présentation des métiers par les équipes à une classe de 3^{ème} pour susciter des vocations professionnelles mais aussi pour présenter des postes atypiques (des métiers « d'hommes » occupés par des femmes).

Dans le cadre du développement de sa Marque Employeur, AIR SUPPORT envisage de définir des collaborateurs-ambassadeurs qui pourront représenter l'entreprise.



4. Partenariat local

Afin de développer l'économie locale, nous avons conclu un accord avec le food-truck de la Zone du Roulage sur la formule entrée / plat / dessert à 8€50, soit le prix d'un titre restaurant AIR SUPPORT.

5. Favoriser la diversité et l'égalité des chances

Pour lutter contre la discrimination, nous avons adopté une politique de recrutement basée sur des principes d'ouverture, d'équité et d'égalité des chances.

AIR SUPPORT exclut toute décision conduisant à une discrimination envers un individu. Par conséquent, nos offres d'emploi sont ouvertes à tous les candidats, indépendamment de leur nationalité, de leur genre, de leur préférence sexuelle, leur situation familiale, leur âge, leurs opinions politiques ou religieuses, leur origine ethnique, leur couleur ou leur handicap.

Par ailleurs, AIR SUPPORT assure, pour un même travail, une stricte égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, en matière de traitement et de rémunération. Ces obligations sont clairement affichées sur un panneau d'information accessible à tous.

En parallèle, nous travaillons pour assurer une parité au travail entre les femmes et les hommes. La société AIR SUPPORT est présidée par une femme, Sabine TERTRE. De même, une majorité de l'équipe d'encadrement est composée de femmes.



6. Favoriser l'insertion professionnelle

AIR SUPPORT œuvre en faveur de l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

- **Emploi direct** avec **6% de travailleurs handicapés** dans son effectif total.
- Participation au stage découverte sur la semaine du handicap.
- Sensibilisation à la déclaration du handicap auprès de nos salariés : des réunions avec CAP Emploi ont été organisées dans ce sens.
- Accompagnement à la déclaration du handicap.

Aussi, AIR SUPPORT contribue au développement de l'emploi de salariés en situation de handicap avec un **contrat de sous-traitance pour l'entretien de ses espaces verts** avec l'association YMCA de Colomiers (50 heures/an.)

En novembre 2019, AIR SUPPORT a été l'hôte de lancement de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) dans le Gers (32) pour sa deuxième année de participation.

7. Intégration et mobilité

Chaque nouvel entrant, technicien ou non-technicien, suit un parcours d'intégration décrit et répertorié dans une procédure interne. Le nouvel embauché reçoit également un livret d'accueil qui décrit l'entreprise, ses activités, ses valeurs et son organisation. L'objectif étant de favoriser leur adaptation.

AIR SUPPORT favorise la mobilité professionnelle interne dès lors qu'elle est possible et qu'elle est exprimée par le collaborateur lors des entretiens annuels ou professionnels. En matière de mobilité, nous dénombrons :

- 3 techniciens qui sont devenus Contrôleur Qualité (mobilité verticale)
- 3 techniciens qui ont intégré le bureau Méthodes en qualité d'Ingénieur Méthodes, Assistant Technique d'Ingénieur et Technicien Méthodes et Outillages (mobilité verticale)
- 2 techniciens qui ont évolué vers des postes d'encadrement intermédiaire (Chef d'équipe et Responsable de site)
- 2 techniciens MRO qui ont été formés pour devenir techniciens sur la FAL (mobilité horizontale).



Autour de **l'environnement**

AIR SUPPORT a parfaitement conscience de la nécessité d'agir en faveur de l'environnement et cherche à prendre le virage de la transition écologique. Cela se traduit par l'intégration des problématiques liées à l'environnement dans notre stratégie de développement.

1. Réduction de notre impact environnemental

Nous œuvrons au quotidien pour réduire notre impact environnemental, notamment dans l'utilisation des produits dangereux et de pollution.

Nous privilégions des solutions alternatives lorsqu'elles existent. Par exemple, nous avons remplacé l'ALODINE, solution chimique de protection contre l'oxydation, par le SURTEC, plus respectueuse de l'environnement.

De plus, nous travaillons avec la CARSAT afin d'identifier un plan de travail pour substituer tous les CMR (Cancérogène, Mutagène et Reprotoxique) identifiés avec :

- une sensibilisation des salariés à l'utilisation des produits chimiques,
- La mise en place d'une ressource pour la création des fiches ingrédients afin de communiquer au mieux sur l'utilisation et la protection face aux risques générés par ces derniers.



Renouvellement de la flotte automobile : Notre parc automobile est renouvelé tous les 36 mois par des véhicules moins polluants.

En février 2020, nous avons remplacé 2 véhicules thermiques par 2 véhicules électriques pour notre activité Assistance Technique afin de limiter nos émissions de CO2 générées par nos déplacements sur les chaînes d'assemblage Airbus Toulouse (FAL).

Dans les prochaines années, AIR SUPPORT a pour ambition de remplacer progressivement la totalité de sa flotte automobile par des véhicules 100% électriques.

2. Réduction de notre consommation d'énergie

La réduction de notre impact environnemental passe également par la réduction de notre consommation d'énergie.

Électricité : Tous les 3 ans, nous renouvelons notre parc informatique par des ordinateurs à basse consommation et plus silencieux : juillet 2019 / septembre 2019 et mars 2020. Chaque ordinateur est désormais équipé du dernier Système d'Exploitation et est sous garantie.

Les imprimantes sont renouvelées tous les 5 ans. Un audit avec CLB Conseil est mené pour faire appel à un panel de 5 entreprises. L'entreprise est sélectionnée selon les critères suivants : le bruit, la rapidité d'impression, les tarifs et les fonctions. Chaque imprimante est paramétrée par défaut en noir et blanc.

3. Utilisation de produits biologiques

Dans la continuité de notre démarche de réduction de notre impact environnemental, notre prestataire pour le nettoyage des locaux utilise des nettoyeurs biodégradables dont les ingrédients sont d'origine naturelle (99,9%) et certifiés par ECOCERT.

Pour nos besoins en plateaux-repas, nous faisons appel à un traiteur qui intègre des mesures de protection de l'environnement et est engagé pour la reforestation (packaging «eco-friendly», produits français issus de l'agriculture locale, biologique et labellisés, «100 repas servis = 1 arbre planté» en collaboration avec une association).

4. Tri des déchets

AIR SUPPORT a mis en place des dispositifs de tri des déchets, dans ses locaux et à l'extérieur, pour faciliter leur recyclage.

Papier : la collecte du papier s'effectue via des bacs spécifiques répartis dans tous les bureaux, à proximité des imprimantes, ainsi que dans les ateliers de maintenance, à proximité des postes de travail des techniciens. Chaque bac est ensuite vidé par les collaborateurs dans un container spécifique qui se trouve à l'extérieur. Ce container est récupéré tous les 2 mois.

L'objectif est de faire du « zéro papier » une réalité grâce, notamment, au développement de notre nouvel ERP qui nous permettra de dématérialiser l'ensemble de nos flux. Nous avons également mis en place un processus de transmission EDI (Echange des Données Informatisé) avec certains de nos clients.

Carton, bois et métaux : depuis 2018, la collecte du carton, du bois et des métaux s'effectue directement à l'extérieur de l'entreprise. Ces déchets sont récupérés tous les 3 mois.

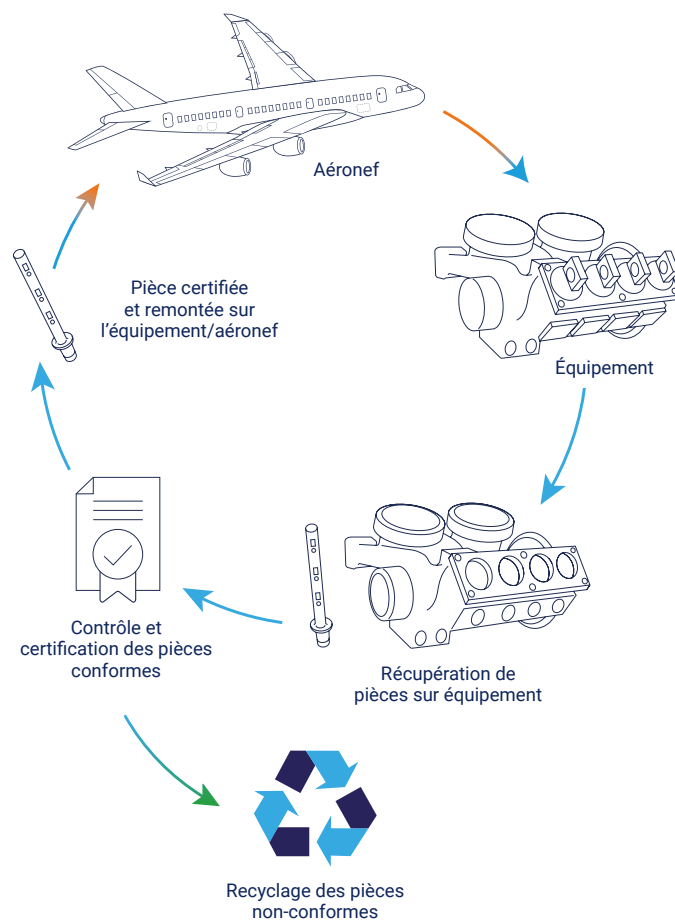
Déchets industriels : la collecte des déchets industriels tels que les fluides de nos bancs d'essai (huile, kérosène, etc.) et les peintures sont collectés, reconditionnés puis traités par une entreprise spécialisée.

Autres déchets : un point de collecte pour les piles, les batteries, les néons et les ampoules est disponible. De même, les cartouches de toner d'imprimante sont aussi récoltées dans des bacs spécifiques.

5. Économie circulaire

En 2014, nous avons créé l'atelier « REP » (Remise en Etat des Pièces). Cet atelier a pour vocation la remise en état de pièces détachées issues d'équipements usagés. Ces pièces détachées seront stockées avant d'être remontées sur des équipements, après validation de leur navigabilité. Ainsi, cet atelier nous permet de favoriser le **recyclage et l'allongement de la durée de vie des pièces détachées** puisque nous les réutilisons et les réinjectons dans le cycle économique.

En complément, nous avons également établi des procédés de réparation pour certains équipements visant à réparer des pièces détachées plutôt que de les remplacer.



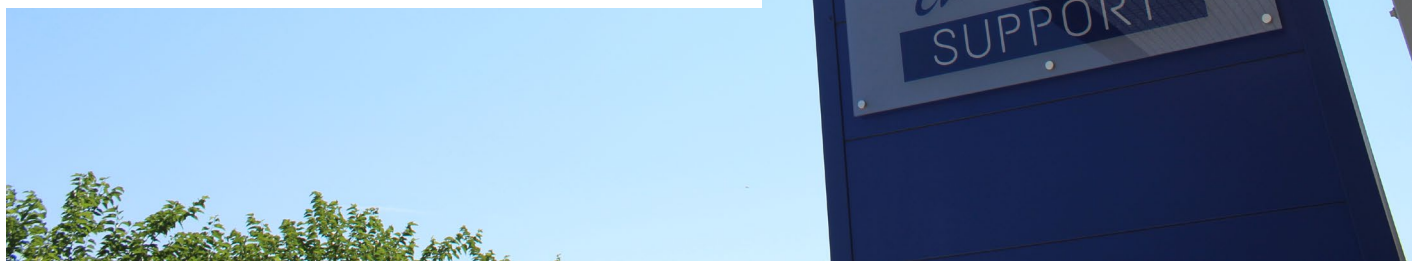
Une organisation engagée et adaptée

AIR SUPPORT s'est engagée depuis bientôt 4 ans dans des actions qui se sont inscrites naturellement dans une démarche RSE.

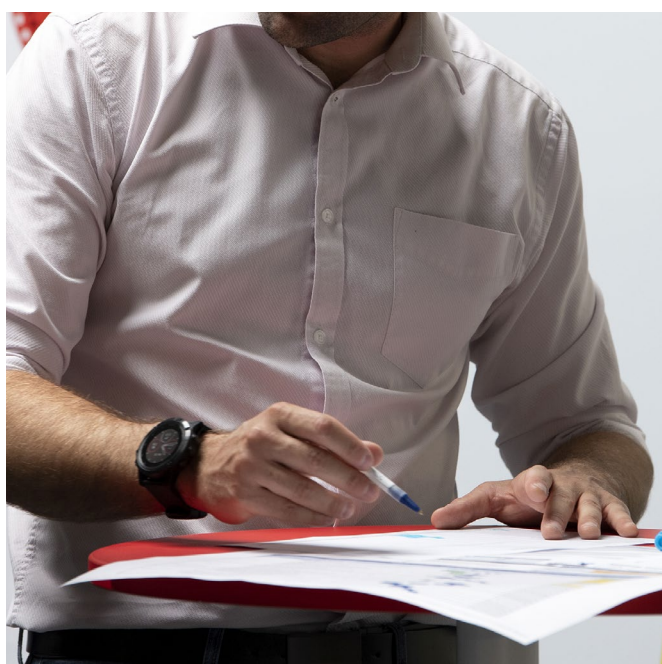
Tout le monde est acteur à son niveau, la taille de l'entreprise permet très facilement à tous les salariés de proposer des idées, des actions visant à améliorer l'environnement, le quotidien de chacun.

Cette mise en place de la démarche RSE qui s'est donc faite naturellement est un **travail collaboratif**, que la Direction a voulu formaliser via l'adhésion au Global Compact.

Les réalisations de la société sont communiquées à l'ensemble de ses parties prenantes à savoir ses actionnaires, ses fournisseurs, les institutions légales et réglementaires et ses clients au travers de moyens divers et variés tels que les réseaux sociaux, les articles de presses, événements économiques et culturels, etc.



Mesure de notre performance RSE



AIR SUPPORT intégrera ses premiers indicateurs RSE courant 2022. En effet, deux ans après avoir mis en place des actions en relations avec les 4 thèmes du Global Compact, des indicateurs assortis d'objectifs seront définis et intégrés directement dans le pilotage de nos processus.

Dans l'intervalle, après avoir mis en place des actions concrètes et adaptées concernant les conditions de travail et l'environnement en 2020, AIR SUPPORT s'attachera en 2021 à travailler sur les autres thèmes à savoir les Droits de l'homme et la lutte contre la corruption.

