



CIAT

-

Déclaration de performance extra-financière



Année 2020



Sommaire

Présentation de CIAT.....	3
CIAT : Leader européen d'applications thermiques	3
CIAT : Centre de production et de recherche du groupe Carrier	4
Nos valeurs.....	5
Notre engagement RSE.....	6
Modèle d'affaires	7
1. Les risques environnementaux	8
1.1. Politique de CIAT en matière d'environnement	8
1.2. Emissions de gaz à effet de serre	9
1.3. Economie circulaire	9
1.4. Impacts sur les milieux naturels	16
2. Les risques sociaux	19
2.1. Politique de CIAT sur le volet social	19
2.2. Diversité	19
2.3. Formation	26
2.4. Implication des salariés	28
2.5. Santé et sécurité des collaborateurs	31
3. Les risques sociétaux	35
3.1. Politique de CIAT sur le volet sociétal	35
3.2. Ancrage territorial et engagements sociétaux.....	35
3.3. Relations avec les fournisseurs	36
3.4. Éthique et loyauté des pratiques	38



Présentation de CIAT

CIAT : Leader européen d'applications thermiques

CIAT, créée en 1934, est l'un des leaders européens en solutions de chauffage, climatisation et traitement de l'air dans les secteurs de l'habitat, du tertiaire, de la santé et de l'industrie. Son action repose sur l'optimisation de la consommation énergétique, l'amélioration de la qualité de l'air et le confort des bâtiments.

Chez CIAT, les produits et services protègent les personnes et les biens. L'ambition est d'être le choix numéro 1 des clients :

- en satisfaisant pleinement les clients,
- en apportant un service de qualité,
- avec des salariés impliqués et compétents.

CIAT est certifiée **ISO 14 001, OHSAS 18001 et ISO 9001** reflétant la philosophie et l'engagement de l'entreprise en matière de développement durable, sécurité et qualité.

CIAT, ce sont plus de **800 employés** répartis entre le **centre de production et siège social** de Culoz et les **15 agences commerciales**.

CIAT accompagne ses clients dans la mise en œuvre de solutions, durables et performantes, adaptées à toutes les activités et configurations. Les solutions sont axées sur : le confort, la qualité de l'air et l'optimisation énergétique.



CIAT : Centre de production et de recherche du groupe Carrier

CIAT est un centre de production et de recherche du groupe Carrier, groupe indépendant côté aux Etats-Unis depuis avril 2020.

CIAT réalise des prototypes et des essais pour les équipes de développement et éventuellement pour des clients, qui recherchent le meilleur de l'innovation en matière de centrales de traitement d'air, de ventilo-convecteurs, d'aéroréfrigérants, d'armoires de climatisation et d'échangeurs de chaleur.

C'est **5 %** du chiffre d'affaires de CIAT qui est dédié aux fonctions **Recherche, Innovation et Développement**.

Disposant d'un **centre de recherche** d'une surface couverte de **4 500m²** et dotés de plateformes d'essais uniques en Europe, CIAT apporte innovation et développement.

Cet investissement dans la recherche leur donne un rôle de précurseur dans ces domaines d'expertise et leur permet d'imaginer des solutions et des produits toujours plus performants. CIAT s'emploie à transformer chaque travail de recherche en avancée technologique significative sur l'ensemble des domaines d'expertise. Le site est à l'origine de nombreux dépôts de brevet, témoins d'une volonté constante d'amélioration de ses produits et solutions.

Grâce à une reconnaissance internationale, CIAT possède un réseau de partenaires (industriels, universitaires ou centres techniques) particulièrement dense.

Partenaires : CEA, EDF, GRDF, COSTIC, INES, BRGM, CSTE, INERIS, CETIM, SCHNEIDER ELECTRIC, GRETH.

Nos valeurs

Performance

- Laboratoire de recherche et d'innovation reconnu internationalement, à l'origine de nombreux dépôts de brevet
- CIAT est l'un des centres d'excellence du groupe Carrier

Responsabilité

- S'engager dans une démarche de développement durable
- Agir avec intégrité et suivant les normes éthiques
- Engagement d'amélioration continue sur la qualité (ISO 9001), l'environnement (ISO 14001), la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001)

Innovation

- Engagement dans la recherche et le développement (nous consacrons 5 % du chiffre d'affaires à la R&D)
- Volonté constante d'amélioration des produits et services

Approche clients

- Conseils et assistance dans le choix des solutions pour les clients
- Conseils adaptés et personnalisés à travers 7 pôles d'expertise (Bureaux, administration, hôtellerie, commerce, santé, industrie, habitat)
- Equipes présents en France et à l'international

Opportunités pour nos collaborateurs

- Une écoute des collaborateurs fondée sur le respect
- Engagement des collaborateurs et du management dans le DD
- Engagement pour la formation continue et l'accroissement des connaissances et des compétences

Notre engagement RSE

Avec le changement climatique, les besoins en chauffage, ventilation et climatisation vont progressivement évoluer, et globalement s'intensifier en tendance sur le long terme. En ce sens, l'activité de CIAT contribue pleinement à l'effort d'adaptation que doivent envisager l'ensemble des acteurs économiques, comme le demande la Stratégie nationale d'adaptation au changement climatique adoptée par la France¹.

Il ne s'agit plus d'un choix de confort, mais bel et bien d'un élément de réponse au changement climatique. Ces mesures d'adaptation doivent néanmoins prendre la forme de solutions "vertueuses", et considérer les interactions entre consommations d'énergie, émissions de gaz à effet de serre, impacts sur la biodiversité, et pollution des écosystèmes.

En parallèle, la qualité de l'air intérieur demeure un important enjeu de santé publique, d'autant plus renforcé par la crise sanitaire.

Afin d'évaluer sa performance en matière de RSE et dans une démarche d'amélioration continue, CIAT s'est soumis à une **évaluation EcoVadis**. Avec une note globale de **58/100**, CIAT obtient une médaille d'argent et figure ainsi parmi le **top 25 %** des scores globaux de son secteur d'activité.

Reconnu dans le domaine des solutions thermiques, CIAT se donne l'objectif de protéger le capital santé tout en limitant la consommation d'énergie et les effets sur l'environnement.

Pour répondre aux enjeux de développement durable, CIAT met en place un **Système de Management Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement** (QHSE). Cette démarche se base sur trois objectifs fondamentaux :

1. Préserver la santé et la sécurité de des salariés

- Favoriser le dialogue social
- Communiquer, échanger, reconnaître les réussites
- Favoriser l'implication de chacun dans une démarche d'amélioration continue et la contribution aux objectifs
- Tendre vers le « zéro accident »
- Prévenir les risques aux postes de travail

2. Diminuer les impacts environnementaux

- Optimiser l'utilisation des ressources naturelles
- Maîtriser nos consommations d'énergies
- Réduire les déchets et améliorer leur valorisation
- Garantir la gestion et la provenance des substances

3. Satisfaire les exigences des clients et parties intéressées

- Développer notre processus d'amélioration continue
- Accroître les compétences des employés
- Garantir la qualité des produits et des services
- Garantir un délai de livraison conforme aux attentes

Ce système de management QHSE s'inscrit dans une **démarche d'amélioration continue**. La démarche, d'une part, responsabilise et implique l'ensemble du personnel et, d'autre part, permet de renforcer la confiance des clients, en garantissant la conformité des fournisseurs et partenaires.

S'intégrant dans une démarche RSE, CIAT offre un système complet afin de maîtriser la consommation d'énergie. Cette offre se focalise sur :

- **La qualité de l'air** (enjeu majeur de santé) : contrôle la concentration en CO₂ et particules fines dans l'air.
- **L'optimisation énergétique** : développe des produits avec un souci constant de performance. Les équipements thermodynamiques répondent aux normes les plus exigeantes en matière de consommation énergétique (classe A) permettant de réaliser d'importantes économies sans perdre en performance et efficacité.

¹ https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/ONERC_Rapport_2006_Strategie_Nationale_WEB.pdf. Le deuxième plan national d'adaptation au changement climatique (PNACC2) a été lancé fin 2018.

Modèle d'affaires



1. Les risques environnementaux

1.1. Politique de CIAT en matière d'environnement

Objectifs du groupe

Le groupe Carrier dont CIAT fait partie, minimise son empreinte environnementale à travers une démarche mondiale. En 2020, le groupe est fier des progrès réalisés par rapport aux objectifs fixés.



Politique environnement de CIAT

Pour atteindre les objectifs de la politique EH&S du groupe Carrier dont fait partie CIAT, nous nous engageons à mettre en œuvre une culture qui protège la Planète et l'Environnement en :

- Développant et livrant des produits et des services qui réduisent au minimum l'impact sur l'Environnement dans le plein respect de la réglementation en vigueur.
- Exécutant des programmes d'investissement de grande envergure pour diminuer notre impact en matière d'énergie, d'utilisation de l'eau, de déchets et d'émissions atmosphériques.
- Analysant les données et en utilisant les technologies digitales pour obtenir des rapports de performance précis permettant l'identification et la gestion proactive des risques.

CIAT a inscrit le Développement Durable au cœur de sa stratégie industrielle et commerciale. Depuis 2008, l'ensemble des fonctions de l'entreprise sont associées aux actions dans ce domaine. CIAT s'engage à exercer ses activités de concepteur et de fabricant de manière toujours plus responsable pour réduire sa propre empreinte environnementale.

L'environnement fait partie intégrante des processus et des activités quotidiennes de chacun chez CIAT. La certification ISO 14001 (renouvelée en 2020) de ses sites industriels en est la preuve. Dans ce cadre, nous suivons à travers notre document unique, les aspects environnementaux significatifs de notre activité.

Pour CIAT, les risques environnementaux concernent majoritairement le site de production de Culoz. Les impacts liés à la division commerciale peuvent être considérés comme minimes (excepté les émissions de GES liés aux déplacements).

Démarche EcoVadis

CIAT s'est engagé dans une démarche EcoVadis et a obtenu une note de 50/100 sur la thématique environnementale.

Sensibilisation des collaborateurs

De nombreuses actions de communication sur l'environnement sont menées auprès de nos collaborateurs pour les informer, les sensibiliser et les impliquer. La communication porte principalement sur les déchets. C'est en effet le sujet sur lequel l'impact des collaborateurs est le plus important (tri par exemple).

Toutes les semaines, nous publions un flash info EHS. Les thématiques prévues pour l'année 2021 concernent notamment les déchets (identification de nouvelles filières...), les économies d'énergies (infos sur le projet LED), le bruit (hygiène industrielle) ...

En 2021, nous souhaitons relancer une dynamique de communication sur ces sujets après une année 2020 perturbée.

1.1.1. Emissions de gaz à effet de serre

CIAT évalue les émissions de CO₂ de ses différentes familles de produits, dans une approche "Cycle de vie". Cette évaluation est réalisée via les outils du programme d'éco-déclaration "**PEP ecopassport**"².

Cette évaluation montre que **le poste d'émissions le plus important est – de très loin – l'utilisation des produits par les clients : plus de 95 % des émissions**. Ce poste correspond principalement aux consommations d'énergie³ et également aux fuites de fluide frigorigène.

Le poste fabrication est inférieur à 3 %. Les autres postes (distribution, installation, fin de vie) ne sont pas significatifs.

Afin d'agir sur le poste d'émission principal (utilisation des produits par les clients), les programmes de recherche conduits par le groupe, et auxquels CIAT contribue, ont un double objectif :

- **atteindre un haut niveau d'efficacité énergétique**, afin de réduire les consommations d'énergie,
- **réduire les fuites** (et notamment les micro-fuites),
- **utiliser des fluides frigorigènes ayant un moindre impact sur le réchauffement climatique**.

Parmi les autres éléments de la politique de Carrier en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, on peut notamment citer la **recyclabilité des produits**. CIAT assure actuellement un taux de recyclage de ses produits en fin de vie de **77 %**.

Indicateurs

Le Bilan des émissions de gaz à effet de serre réglementaire (2 scopes) a été actualisé en 2021 (sur les données de 2020). Cependant, les ACV des principaux produits mettent en évidence que les émissions des deux premiers scopes sont peu significatives (poste fabrication inférieur à 3 %), le poste d'émissions le plus significatif étant l'utilisation des produits par les clients (plus de 95 % des émissions).

L'indicateur le plus pertinent serait donc de suivre les ACV des produits représentatifs (plus fortes émissions, plus fortes ventes en volume) et d'analyser leur évolution dans le temps. Carrier s'attachera à suivre cet indicateur au fur et à mesure de la mise à jour de ses ACV.

² Le programme PEP ecopassport est porté par l'Association P.E.P., qui a pour mission de développer au plan international la déclaration des impacts environnementaux des produits électriques, électroniques et de génie climatique, et notamment leurs émissions de gaz à effet de serre.

³ En ce qui concerne les consommations d'énergie, l'évaluation des émissions de gaz à effet de serre prend en compte le pays d'utilisation : les émissions de GES liées à la consommation d'électricité varient en effet fortement en fonction du mode de production de l'électricité.

1.2. Economie circulaire

3.1.1. Réduire / éviter la production de déchets

Enjeux et risques

Les principaux déchets liés à notre activité sont les métaux qui se recyclent bien. Les autres déchets concernent les emballages et packaging (palettes bois, cartons, plastiques...). Un prestataire gère nos déchets banals et un autre gère les déchets dangereux (eaux souillées, aérosols, huile minérale, liquide de refroidissement, bouteilles de gaz propane, DASRI...).

Indicateurs

➤ Evolution de la quantité de déchets

Depuis 2015, la production de déchets a diminué de 6 %.

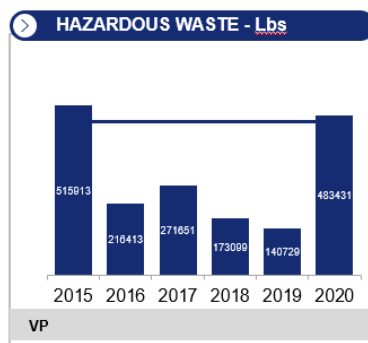
➤ Quantité de déchets non dangereux en 2020

Type de déchets	Quantité (Kg)
DIB	88 760
Plastiques	22 320
Bois	391 170
Carton	134 080
Autres (Aluminium, cuivre, ferraille, feuillard, galva...)	1 926 450
Total	2 562 780

➤ Quantité de déchets dangereux en 2020

En 2020, la quantité de déchets dangereux sur le site de Culoz est de : 57,45 T

➤ Evolution de la quantité de déchets dangereux depuis 2015



On observe une hausse des déchets dangereux en 2020 et des chantiers de nettoyage.

a) Tri des déchets

Nous sommes particulièrement vigilants sur ce point et notre site de Culoz est très performant sur le tri ; cela s'est confirmé lors de notre dernier audit ISO 14001.

Le personnel est largement impliqué sur le tri notamment sur les lignes de production où il est très performant sur ce point. En effet, on ne trouve quasiment jamais de déchets souillés en mélange avec d'autres déchets recyclables (plastique, bois, cartons, bois...). Grâce au tri, nous réduisons au maximum le volume de déchets. Nous avons donc très peu de bennes.

b) Recyclage et valorisation

Certains matériaux tels que les peintures poudre des cabines de peinture sont renvoyés chez les fournisseurs pour être recyclés ou réutilisés.

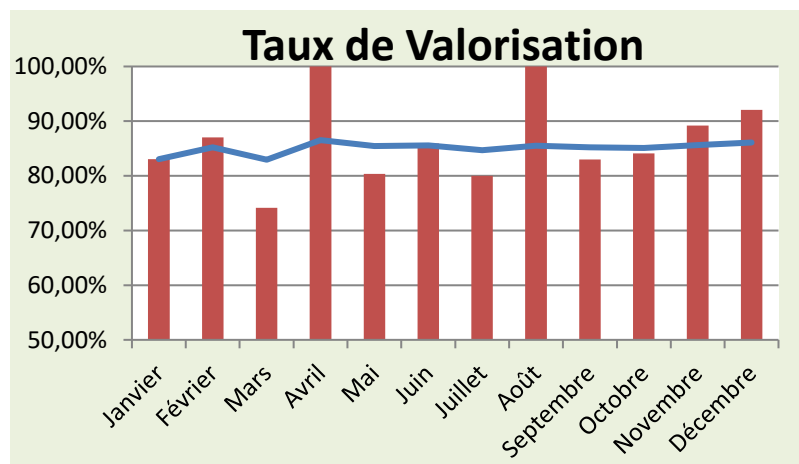
Indicateurs

➤ **Taux de valorisation**

Pour l'ensemble des déchets du site, l'objectif de recyclabilité est de 83%.

Le taux de valorisation des déchets sur l'année 2020 est de 86 %.

Sont concernés par le taux de valorisation uniquement les déchets de type : DIB, Plastiques, Bois et Carton. En effet, les déchets "Autres" (Aluminium, cuivre, ferraille, feuillard, galva...) ne sont pas considérés comme recyclables, car ils sont revendus à des entreprises tierces.



c) Déchets d'emballage : projet avec nos fournisseurs

Nous portons une attention particulière aux déchets liés à l'emballage. Nous avons lancé un travail avec nos fournisseurs pour diminuer les déchets de packaging. L'idée est d'utiliser des contenants à leur renvoyer via un système de navettes. En interne, nous recyclons ou réutilisons au maximum dès que cela est possible. Cependant, les tailles ne correspondent pas toujours, les emballages sont parfois abîmés. Cette solution de travail avec les fournisseurs est une vraie réponse.

d) Masques usagés : projet économie circulaire

Une filière locale basée dans l'Ain va prochainement récupérer nos masques pour du recyclage en plastique (plastique ou textile technique). Ce projet est pour le moment en phase de test pour diminuer les quantités de déchets et séparer les masques du reste des DIB. Le projet de partenariat est également intéressant d'un point de vue social car la société travaille avec des personnes en situation de handicap.

e) Gestion des DEEE : partenariat avec Ecologic

Nous avons un contrat avec l'éco-organisme Ecologic (agréé par l'état) pour proposer à nos clients finaux le démantèlement de leur ancienne machine.

En effet, la directive européenne « DEEE » désigne le fabricant comme responsable du traitement de ses Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques. Tous les produits CIAT consommateurs d'énergie sont concernés.

Une communication va être lancée prochainement auprès des clients sur ce dispositif car le contrat a été renouvelé cette année.

Indicateurs

➤ **Tonnages démantelés par Ecologic**

Total des DEEE démantelés par Ecologic en 2019 : **8,7 tonnes**.

Les données pour 2020 ne sont pas encore disponibles.

f) Lutte contre le gaspillage alimentaire

Dans le contexte actuel, notre problématique concernant l'alimentation consiste à maintenir un service de restauration inter-entreprises.

Les réflexions sur le sujet de la lutte contre le gaspillage alimentaire ont déjà été initiées, notamment avec le partenariat *Too good to Go* sur notre site de Montluel. Sur les autres sites, nous souhaitons également lancer des démarches allant dans ce sens lorsque la crise sera derrière nous.

3.1.2. Consommation en eau

Enjeux et risques

La consommation d'eau pour notre entreprise est essentiellement liée à notre système HVAC : système de rafraîchissement et de chauffage. En effet, ce système fonctionne grâce à des pompes à chaleur qui puisent l'eau dans la nappe via 9 puits de prélèvement.

Nous utilisons également l'eau de ville pour les sanitaires et pour le process industriel spécifique de la cabine de peinture (l'eau de pompage ne correspond pas aux critères de qualité nécessaires). Cependant, la consommation d'eau de ville reste très minime par rapport à l'eau de pompage.

CIAT a pour objectif la réduction de la consommation d'eau pour être conforme à l'arrêté préfectoral. En effet, les seuils fixés par l'arrêté pour le pompage de l'eau dans la nappe sont légèrement dépassés en 2020.

a) Transformation de l'usine : réflexion pour optimiser l'utilisation des pompes à chaleur

La transformation de notre usine a permis de lancer une réflexion sur l'utilisation des bâtiments afin d'adapter au mieux l'utilisation des pompes à chaleur et ainsi éviter leur utilisation à certains moments de l'année.

Pour aller dans ce sens, nous avons lancé un groupe de travail avec le service logistique et le service infrastructure pour optimiser l'utilisation des pompes à chaleur et faire en sorte que l'on n'ait plus de chauffage à produire sur certaines zones de bâtiment. Le service infrastructure travaille à faire des simulations pour optimiser le système HVAC sur le bâtiment qui sera à utilisation exclusive de la logistique (étude température minimale) et dans lequel il n'y aura plus de personnel. Cela permettra de ne plus utiliser le chauffage et de couper le système de refroidissement pour l'air conditionné sur les quais.

La réflexion porte également sur la mise en place d'un variateur sur la pompe des puits qui pourrait permettre de réguler nos prélèvements.

b) Une boucle fermée au niveau du laboratoire

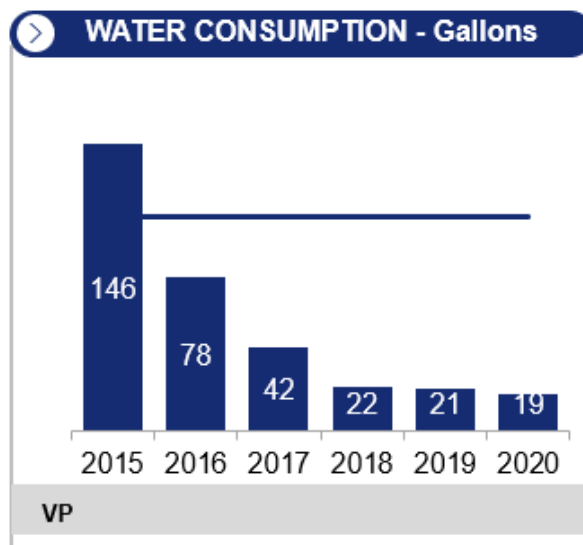
Nous avons également mené un gros travail sur le laboratoire en installant une boucle fermée. Entre 2015 et 2016 le projet du laboratoire a permis de diminuer d'une manière conséquente l'utilisation de l'eau.

c) Arrêt de certaines activités

Certaines activités de CIAT ont été arrêtées, notamment les activités de chiller. Les chillers étaient des tests qui utilisaient beaucoup d'eau (système de rafraîchissement). En arrêtant cette activité nous avons considérablement diminué notre consommation.

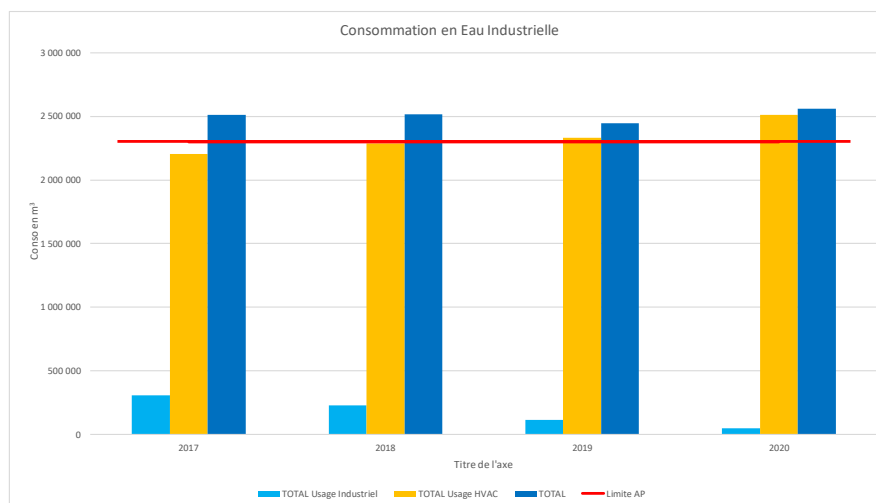
Indicateurs

➤ Evolution de la consommation en eau

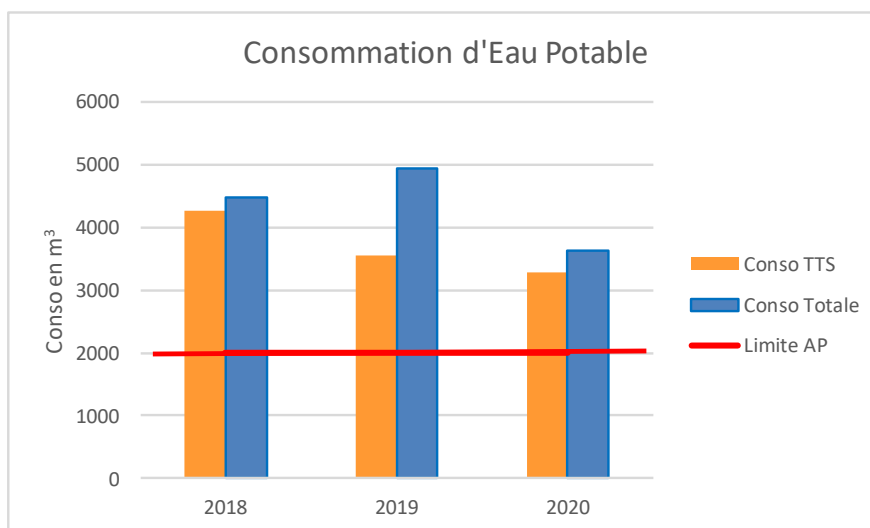


Notre consommation en eau a diminué de 87 % depuis 2015 et on observe une diminution régulière sur les trois dernières années.

➤ Consommation en eau industrielle



➤ **Consommation d'eau potable**



3.1.3. Consommation d'énergies

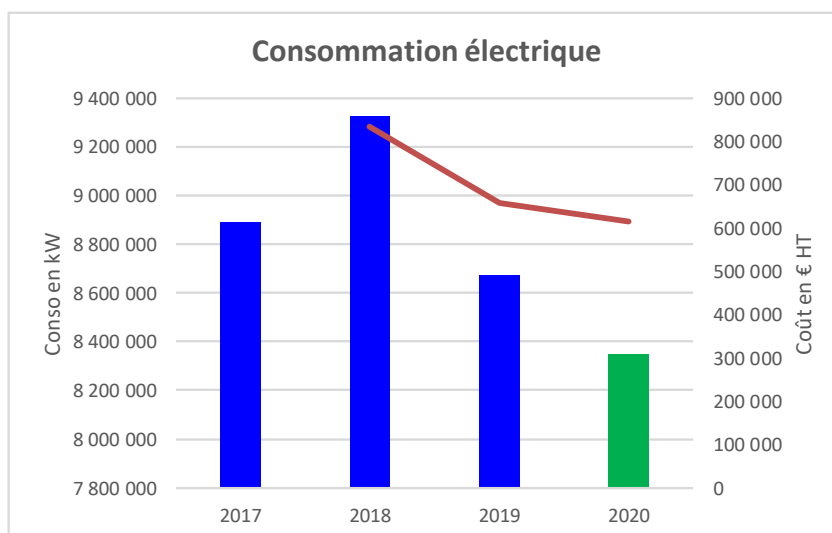
Risques et enjeux

Les consommations d'énergie sont principalement liées à la partie production sur notre site de Culoz. Nous utilisons des gaz, notamment du propane pour le brasage. Le fioul est essentiellement utilisé pour les charriots et pour la logistique du tarmac pour les expéditions. L'électricité est utilisée pour tout le site (production et bâtiments).

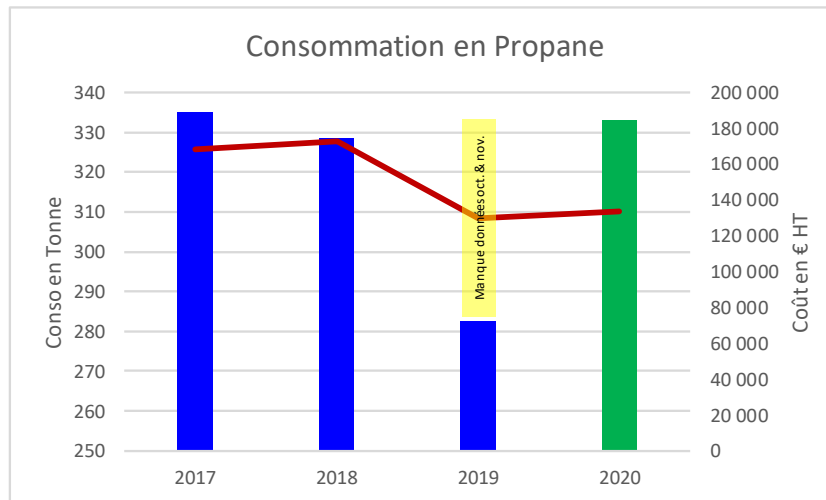
De manière générale, les consommations d'énergie sont en baisse depuis 2017.

Indicateurs

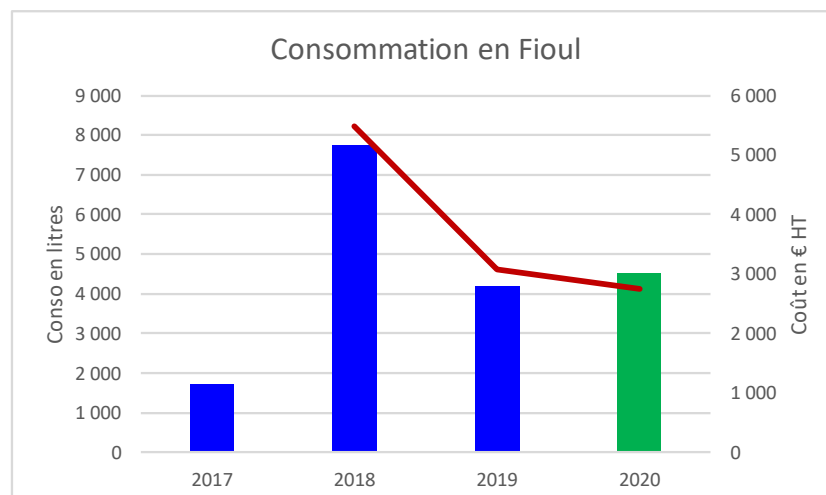
➤ **Consommation électrique**



➤ **Consommation en propane**



➤ **Consommation en fioul**



a) Transformation de l'usine : réflexion pour optimiser l'utilisation des pompes à chaleur

Le système HVAC est le poste le plus important en termes de consommation d'eau mais également en termes d'énergie. La réflexion engagée pour optimiser l'utilisation des pompes à chaleur a également vocation à réduire les consommations énergétiques.

b) Passage en LED

Depuis plusieurs années nous avons initié des chantiers pour passer en LED dans tous les ateliers de notre usine. Les derniers chantiers ont été terminés fin 2020. L'impact sur la consommation commence aujourd'hui à être visible.

c) Groupe de travail

En 2021, nous avons constitué un groupe de travail sur la thématique énergétique. Le but est d'identifier les projets envisageables pour réduire les consommations énergétiques et répondre aux objectifs 2030 fixés par le groupe. Le groupe de travail doit définir une feuille de route pour les 5 prochaines années sur la thématique énergie.

d) Les énergies renouvelables

Pour répondre aux objectifs 2030, notre groupe Carrier a signé un contrat avec un acteur du monde de l'énergie pour identifier les opportunités de réduction des consommations d'énergie.

L'objectif est d'inclure autant que possible les énergies renouvelables dans nos contrats pour avoir un mix énergétique plus renouvelable au niveau mondial (pour notre corporation).

3.1.4. Consommation en matières premières

Ce sujet est suivi par les ACV (Analyse du Cycle de Vie) et PEP (Profil Environnement Produit).

Concernant nos produits existants, nous avons mis en place 2 process :

- Le process Schedule B, pour réviser les programmes sur des gammes et des produits afin de diminuer les coûts de production,
- Le process Schedule Q, pour améliorer les problématiques qualité/fiabilité.

Dans le cadre de ces programmes, la consommation matière est un point critique. Nous révisons les quantités matière pour des problématiques de coûts, d'ergonomie au montage, de simplification des designs. L'objectif est d'améliorer les gammes de montage et donc la productivité associée.

Ces deux programmes nous ont permis de faire des économies matières non négligeables.

Concernant les produits neufs, ce sujet est également un point d'attention particulier. Les critères de consommations matières sont inclus dans le cahier des charges (PDR chez nous ou anciennement ATOR).

Ce sujet est également bien pris en compte pour la maîtrise de la qualité sur nos lignes, avec des suivis très stricts des défauts. Le scrap matière (défaut sur assemblages de tuyauteries cuivre/cuivre par exemple) est un indicateur clef sur la partie qualité et sur la consommation matière. Avec les prix matière qui ont beaucoup augmenté ces derniers mois et dernières semaines, ce sujet est central sur les approvisionnements.

1.3. Impacts sur les milieux naturels

Risques et enjeux

Les risques de pollution de l'environnement sont très faibles car notre site de production émet très peu. En effet, nous n'avons ni système de lavage, ni utilisation de solvants, ni usinage ou autre activité potentiellement polluante pour l'environnement. Nos process sont extrêmement mécaniques avec très peu de rejets dans l'air, l'eau et le sol.

3.1.5. Rejets dans l'air

Les rejets dans l'air font l'objet d'une maîtrise opérationnelle. Nous avons des mesures à appliquer pour respecter les seuils fixés par notre arrêté préfectoral. Ils n'ont jamais été dépassés.

Les deux exutoires sur notre site sont : l'exutoire pour la cabine de peinture (peinture poudre) et l'exutoire de nos systèmes d'extraction et d'aspiration des fumées des postes de soudage et de brasage.

En ce qui concerne la cabine de peinture et de la caisserie (fabrication de nos propres packaging), nous avons plutôt une problématique liée aux poussières qui peut avoir un impact sur la santé.

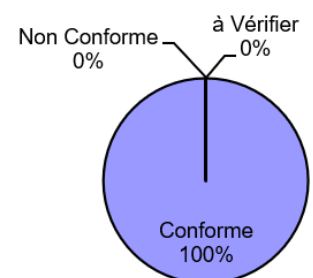
CIAT est également engagé dans le programme de recherche de CARRIER "Healthy Building", dont l'objectif principal est de **contribuer à la qualité de l'air intérieur** en luttant contre la présence de polluants dans l'air ventilé. La pollution de l'air intérieur est un enjeu de santé public important.

Indicateurs

➤ Taux de conformité avec les exigences réglementaire (ICPE)

Nous mesurons régulièrement les concentrations de différents polluants : NO₂, CO, poussières, COV, SO₂...

Rejets Air Culoz



3.1.6. Rejets dans l'eau

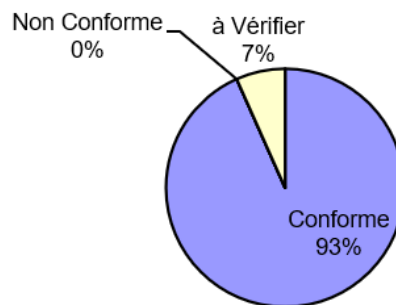
Il n'y a aucun risque de pollution de l'eau, car il n'y a aucun rejet dans l'eau lié à notre activité.

En effet, l'eau est pompée, elle circule dans les canalisations mais sans jamais être utilisée dans le process industriel. Elle est ensuite rejetée dans l'environnement sans modification de température, sans variation de la demande en oxygène, sans ajout de composants complémentaires ou de matières en suspension.

Indicateur

- **Taux de conformité avec les exigences réglementaires (ICPE)**

Rejets Eau Culoz



3.1.7. Nuisances sonores

Sur notre site il n'y a globalement pas de problématique de bruit. C'est un sujet que nous surveillons très régulièrement avec la mairie mais aucune plainte du voisinage liée au bruit n'a été enregistrée.

Sur le site, un seul point dépasse de très peu les seuils imposés (l'écart est d'environ 0,5 db). Plusieurs actions ont été mises en place pour limiter le bruit.

a) Murs anti-bruit

Des murs anti-bruit importants ont été installés à côté du laboratoire. En effet, certains tests de machines potentiellement bruyants sont effectués en extérieur.

b) Réorganisation de l'emplacement des bennes déchets

Le bruit peut également provenir des bennes ou des chariots pour les rebuts métalliques. Nous avons donc réorganisé et changé de place les bennes pour les mettre du côté du mur anti-bruit et limiter l'impact sur le voisinage.

c) Adaptation des horaires

Pour le transfert des déchets, qui peut entraîner du bruit dans les bennes, les caristes doivent respecter les horaires suivants : pas avant 9h, pas après 18h.

d) Limitation de certains flux de camions

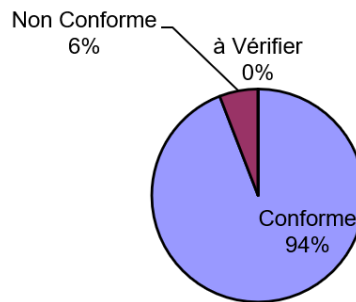
Le point est en réflexion, mais le sujet est assez complexe car les fournisseurs et les clients viennent de tous les pays d'Europe. Une des solutions est de travailler sur les horaires pour limiter le bruit de fond lié au flux de camions.

Indicateurs

- **Taux de conformité avec les exigences réglementaires (seuils ICPE)**

Nous mesurons tous les 3 ans les niveaux de bruit en limite de propriété, de jour et de nuit, et le niveau d'émergence en certains points du site.

Bruit Culoz



3.1.8. Nuisances lumineuses

Nous portons une attention particulière sur ce point, afin de respecter le site naturel dans lequel se situe notre usine : le site est à proximité immédiate du Grand Colombier.

Nous appliquons le programme "Shut it off", qui est une *best practice* de notre groupe pour la gestion et la bonne utilisation de l'éclairage.

Sur nos bâtiments il y a très peu d'éclairage, à partir de 17h il n'y a plus de chargement sur le tarmac et à 20h tout est éteint.

Certaines lumières sont tout de même gardées à titre de sécurité notamment lorsque nous avons des équipes de nuit (assez rare).

3.1.9. Impact sur la biodiversité

Nous sommes situés dans un site naturel que nous voulons préserver. En effet, la biodiversité est très présente et dynamique chez nous (faune, flore). Nous avons beaucoup d'arbres dont de nombreux anciens, des espaces de verdure, une lône qui passe au milieu du site, le Grand Colombier tout proche.

Lorsqu'il y a des projets d'aménagement sur le site, nous évaluons les impacts potentiels sur la biodiversité. Nous évitons toute coupe d'arbres, l'entretien et les tailles sont réalisés avec précaution...

L'impact de notre activité sur la biodiversité est très faible puisqu'il y a très peu d'émissions liées à notre process.

2. Les risques sociaux

2.1. Politique de CIAT sur le volet social

Nous avons pris l'engagement dans notre politique Environnement, hygiène et sécurité (EHS) de protéger les femmes et les hommes qui constituent notre entreprise.

Nous nous engageons à :

- Fournir un lieu de travail sûr et sain à l'ensemble de nos collaborateurs et partenaires.
- Affecter les ressources nécessaires pour soutenir la mise en œuvre et l'amélioration continue de notre système Environnement, hygiène et sécurité (EHS).
- Favoriser la participation active et l'implication de tous les collaborateurs.
- Promouvoir une culture de sensibilisation et de prévention des risques amenant au zéro accident.

2.2. Diversité

Au-delà des obligations réglementaires, ces sujets sont essentiels pour nous et sont tout particulièrement portés par le groupe Carrier, dont CIAT fait partie.

Aujourd'hui, la diversité et la lutte contre toute forme de discrimination font partie intégrante des valeurs fondamentales de CIAT.

Sur ces sujets, nous avons des obligations réglementaires à respecter, notamment employer 6% de personnes en situation de handicap et favoriser la mixité et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

2.2.1. Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes

Enjeux et risques

Nous avons signé, en 2019, un accord sur l'égalité homme femme. Cet accord permet de porter une attention particulière aux **écarts de rémunération H/F, au recrutement des femmes, aux équilibres des temps de vies et à la parentalité**.

a) Index d'égalité femmes / hommes

Comme toutes les entreprises d'au moins 50 salariés, CIAT doit calculer et publier son Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, chaque année au 1er mars. Il est évalué sur une échelle de 100 point et l'obligation des entreprises est d'obtenir 75 points sur 100.

Indicateurs

➤ Index d'égalité femmes / hommes en 2020

	Indicateur calculable (1=ooui, 0=non)	Valeur de l'indicateur	Points obtenus	Nombre de points maximum de l'indicateur	Nombre de points maximum des indicateurs calculables
1-Ecart de rémunération (en %)	1	0,4	39	40	40
2-Ecarts d'augmentations individuelles (en points de %)	1	1,9	20	20	20
3-Ecarts de promotions (en points de %)	1	2	15	15	15
4-Pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité (%)	1	100	15	15	15
5-Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations	1	2	5	10	10
Total des indicateurs calculables			94		100
INDEX (sur 100 points)			94		100

Historique :

- **Index 2018 = 83**
- **Index 2019 = 65**

b) Recrutement des femmes

Le Groupe Carrier a mis en place un groupe de travail spécifique sur les femmes, **Woman Empowerment**, notamment pour favoriser l'accès des femmes à des postes à responsabilité.

Augmenter la proportion de femmes dans les effectifs globaux est un élément important de la politique de recrutement de CIAT.

Nous avons déjà un équilibre H/F très acceptable pour notre secteur d'activité : alors que le pourcentage de femmes dans la métallurgie est d'environ 20 %, chez CIAT les effectifs féminins sont de 30 %, et même de 35 % pour les ouvrières.

On observe cependant un déficit de candidatures féminines sur les métiers de la distribution (chargé(e)s d'affaires / d'études et techniciens). Plusieurs actions ont été identifiées pour travailler sur ce point :

- Reformulation des fiches de postes pour rajouter des formulations susceptibles d'attirer plus de femmes
- Demande aux cabinets avec lesquels nous travaillons de privilégier les candidatures féminines, quitte à être plus flexibles sur d'autres critères.

Par ailleurs, les Flash info mobilité interne et les offres d'emplois externes sont dorénavant formulés avec des libellés d'emploi H/F.

Indicateurs

➤ La répartition des salariés par sexe

Année	Sexe	Effectif	Pourcentage de femmes
2017	Hommes	628	32 %
	Femmes	289	
	Total	917	
2018	Hommes	605	31 %
	Femmes	266	
	Total	871	
2019	Hommes	583	30 %
	Femmes	251	
	Total	834	
2020			30 %

➤ Les entrées (embauches, changements de contrat ...) par sexe

Année	Hommes	Femmes
2017	56	26
2018	81	19
2019	63	27

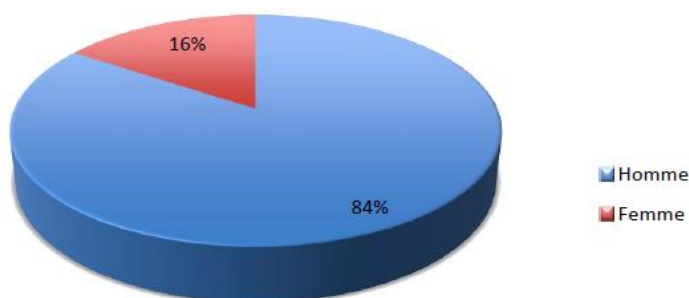
➤ Les sorties (licenciements, démissions, changements de contrat, départs en retraite ...) par sexe

Année	Hommes	Femmes
2017	108	44
2018	104	42
2019	85	42

➤ Pourcentage de femmes dans les embauches d'alternants

20% de femmes en 2020 (pour mémoire, 5% de femmes parmi les apprentis de l'Industrie)

➤ **Répartition des stagiaires par sexe en 2019**



c) Promotions et augmentations

CIAT veille à ce que les promotions et augmentations concernent les femmes et les hommes de manière équitable. Nos chiffres étaient très bons en 2019. Une dégradation ponctuelle en 2020 s'explique par le contexte particulier que nous avons vécu. En effet, il y a eu une réorganisation massive de l'usine de Culoz accompagnée d'un plan de départ volontaire important. Cela a engendré de nombreuses promotions mais surtout en usine, donc plutôt chez les hommes (70 % d'homme en usine). Peu de femmes se retrouvaient dans le scope des mobilités.

L'indicateur sur les promotions et les augmentations s'est donc dégradé indépendamment de notre volonté. Nous envisageons de travailler davantage sur le recrutement des femmes.

Indicateurs

➤ **Pourcentage de cadres dans les effectifs de CIAT (dont % femmes)**

2017	2018	2019
26 % (dont 16%)	27 % (dont 18 %)	27 % (dont 18 %)

➤ **Répartition des salariés par niveau d'emploi**

	2017		2018		2019	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Non cadres	428	251	405	228	395	217
Cadres	199	38	199	38	188	34
% cadres (dont % femmes)	26 % (dont 16%)		27 % (dont 18 %)		27 % (dont 18 %)	

➤ **Taux de promotion hors augmentation collective**

Année	SEXE	Ingénieurs et cadres	Agents de maîtrise	Techniciens	Ouvriers
2017	Hommes	4.90%	15.33%	5.64%	4.34%
	Femmes	5.52%	19.21%	3.05%	1.60%
2018	Hommes	1.73%	1.73%	1.89%	1.98%
	Femmes	1.90%	3.16%	1.88%	1.58%
2019	Hommes	7.08%	17.98%	6.62%	4.91%
	Femmes	5.53%	6.50%	3.52%	0.00%

d) Diminution des écarts de rémunération

L'accord sur l'égalité homme femme permet de veiller à ce que l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes de CIAT diminuent. Il est signé par CIAT et l'ensemble des syndicats pour une durée de 3 ans. Par cet accord, les signataires affirment leur engagement pour garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et notamment prévenir et lutter contre toute forme de discrimination dans l'accès à l'emploi et tout au long de la vie professionnelle dans l'entreprise.

Indicateurs

Rémunération moyenne mensuelle par année (hors CDD, alternants, DMS)

	2017				2018				2019			
	Homme		Femme		Homme		Femme		Homme		Femme	
	EFF	MT	EFF	MT	EFF	MT	EFF	MT	EFF	MT	EFF	MT
IC	195	4 510	37	3 732	182	4 323	39	3 445	191	4 469	39	3 704
AGM	27	2 881	10	2 812	19	2 481	6	2 525	18	3 026	6	2 994
ADM	7	1 948	58	2 006	7	1 757	53	1 889	7	1 761	56	1 903
TEC	196	2 733	87	2 278	168	2 558	75	2 249	175	94	75	2 401
ONQ<170	1	882	2	1 076			2	189	0		0	
OQ	207	2 117	102	1 770	198	2 055	100	1 744	195	2 084	101	1 682

e) Formation des femmes

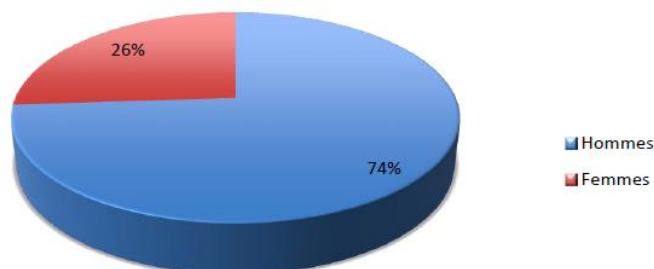
Nous veillons à augmenter et favoriser l'accès à la formation professionnelle (formation aux langues étrangères, au français, formation bureautique, formation métiers / sécurité) et à la formation interne (Formation à la technologie système/produits, Formation à l'éco conception et développement durable) pour les femmes.

Indicateurs

➤ Nombre de femmes formées

	2017	2018	2019
Nombre de femmes formées	154	119	81
Nombre de femmes formées à la sécurité	15	89	38
Formations techniques	14	83	34

➤ Répartition des heures de formation par sexe en 2019



f) Campagne de sensibilisation pour lutter contre les discriminations

Depuis 2019, CIAT a lancé une campagne de communication axée sur le harcèlement (au niveau du Groupe, modules éthiques, communication lors des actus du manager pour déclinaison aux collaborateurs). Cette campagne a donné lieu à :

- Une action de formation en 2018-2019 pour tous les managers avec une sensibilisation sur ces sujets
- Un plan d'action 2020 : campagne de communication ciblée sur la diversité pour renforcer la lutte contre la discrimination (actu du manager + flash info)

g) Equilibres des temps de vie et la parentalité

Afin de concilier au mieux les obligations professionnelles et privées, nous avons lancé plusieurs initiatives, notamment sur la parentalité :

- Des places de parking « PMR » allouées aux femmes enceintes par le service médical (macaron)
- Une journée hebdomadaire de repos pour les femmes enceintes à compter du 6^{ème} mois de grossesse (6 congés maternité en 2019)

Ces mesures sont inscrites dans l'accord d'égalité femmes / hommes.

Par ailleurs, concernant le télétravail, des négociations ont été ouvertes en 2020 sur le droit à la déconnexion et sur le télétravail.

Indicateurs

➤ Nombre de demandes de temps partiel acceptées / nombre de demande

	2017	2018	2019
Demandes acceptées / demandes	5/5	8/8	2/2
Nombre de demande de femmes	5	7	2

➤ Nombre de jours de congés de paternité pris par le salarié par rapport au nombre de jours théoriques

	I.C.	A.T.A.M.	OUVRIERS
Nombre de bénéficiaires	6	3	5
Droits en jours par bénéficiaire (dont 3 jours naissance)	14	14	14
Nombre de jours total pris en compte (calendaires)	84	42	68

➤ Taux de demandes de congés parentaux acceptées

En 2019, 100 % des demandes de congés parentaux ont été acceptées avec une prolongation de temps partiels accordée.

2.2.2. Insertion des personnes en situation de handicap

Enjeux et risques

Nous comptons parmi nos collaborateurs **57 personnes en situation de handicap**, soit 6,8 % des effectifs. Nous allons donc au-delà du minimum légal : en nombre d'unités, le nombre de travailleurs handicapés est supérieur de 28 % au seuil réglementaire.

Mais au-delà de l'obligation, **nous sommes attentifs à ce que les personnes en situation de handicap trouvent toute leur place au sein de notre entreprise** : chaque situation individuelle est examinée afin que les conditions de travail soient adaptées au handicap du salarié, à travers l'ergonomie du poste de travail et les actions de sensibilisation du personnel.

a) Commission de reclassement

Elle se réunit une fois par mois pour examiner la situation des travailleurs dont l'aptitude a évolué.

Indicateurs

➤ Nombre de reclassements suite inaptitude

2017	2018	2019
5	1	2

Sensibilisation des collaborateurs

Nous faisons régulièrement de la communication et de la sensibilisation auprès de nos collaborateurs pour aider à la compréhension des enjeux liés à l'emploi de personnes en situation de handicap.

b) Amélioration de l'ergonomie des postes de travail

Nous réalisons des études ergonomiques (ligne new CTA...) pour améliorer les conditions de travail. Des aménagements de poste sont réalisés afin de maintenir dans l'emploi certains salariés.

Un **comité ergonomie** a également été mis en place en novembre 2020 avec pour pilote, la responsable QSE de CIAT et un certain nombre de membres / services impliqués, dont : le service RH, le service qualité, la production, le service médical, le service HSE, le CSST.

L'objectif de ce comité est dans un premier temps d'orienter les études des situations de travail vers les secteurs prioritaires.

L'outil d'évaluation des risques utilisés dans le cadre de ce comité est l'outil TMS Pro. Il permet également de suivre des indicateurs pertinents mensuellement.

Indicateurs

➤ Evolution des effectifs des travailleurs handicapés

Année	Nb d'handicapés	Nb d'unités correspondant	Nb d'unités minimum légal
2017	64	77.61	57
2018	58	66.81	57
2019	57	66.85	52

c) L'Organisation du dialogue social

Un accord pour la mise en place et le fonctionnement des instances représentatives du personnel est signé entre CIAT et les organisations syndicales. Cet accord a pour but de faire vivre un dialogue social dynamique et bénéfique pour les hommes et les femmes de l'entreprise et pour l'entreprise elle-même.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, le Comité Social et Economique (CSE) est créé. Il se substitue aux délégués du personnels, comité d'entreprise et CHSCT.

Le CSE a pour mission d'assurer l'expression collective des salariés et prendre en compte leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle, aux techniques de production.

Les mandats sont établis pour une durée de 4 ans. Un calendrier social est défini chaque année par la direction et l'ensemble des personnes mandatées.

Le CSE se réunit au moins une fois par mois. Il peut également se réunir de façon extraordinaire si nécessaire.

Les organisations syndicales disposent de plusieurs moyens pour communiquer avec les salariés : messagerie électronique, plateforme informatique, panneau et affichage, visioconférence.

Trois membres du CSE peuvent participer à toutes les séances du conseil d'administration avec voix consultatives.

Un référent est désigné sur les sujets liés au harcèlement sexuel et aux agissements sexistes.

Indicateurs

➤ Nombre de réunions du CSE :

21 réunions

➤ Nombre de réunions de la commission SSCT

14 réunions

➤ Nombre d'accords signés / ouverture de négociations

6 accords : accord de solidarité dans le cadre de la crise Covid-19, télétravail, astreintes maintenance industrielle, NAO, PERCOL, PROTECTION SOCIALE (Mutuelle/Prévoyance).

2.3. Formation

Enjeux et risques

Clairement conscients que nos collaborateurs sont notre première ressource, nous nous appuyons, au quotidien sur leur engagement et leurs compétences pour répondre aux attentes de nos clients et améliorer la performance de l'entreprise. La formation est donc un sujet essentiel pour nous.

Nous veillons à faire grandir nos équipes à tous les niveaux en leur proposant des évolutions dans leur parcours professionnel.

Plan de formation Un **Plan de formation annuel** définit les priorités et les objectifs.

Depuis l'arrivée de CIAT dans le groupe Carrier, en dehors des formations réglementaires (HS&E...), nous avons également déployé de nombreuses formations internes avec le **programme ACE** (ou **Carrier Excellence**⁴). C'est un programme du groupe basé sur l'excellence industrielle et l'apprentissage d'outils.

Tous les collaborateurs (ouvriers inclus) ont reçu, dans ce cadre, une formation sur les trois dernières années.

Indicateurs

➤ Montant consacré à la formation continue

	2017	2018	2019
Total	508 687 €	438 918 €	503 400 €

⁴ Carrier Excellence est le cadre d'amélioration continue qui stimule l'excellence opérationnelle dans toute notre entreprise, améliore l'expérience client pour stimuler la croissance, engage les employés à résoudre les problèmes et conduit des améliorations pour aider à atteindre des niveaux exceptionnels de performance commerciale. Les fondements de Carrier Excellence sont la culture, la compétence et les outils.

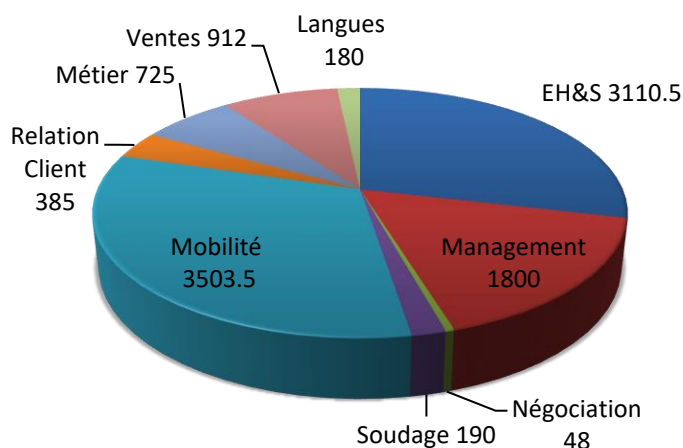
➤ **Dépenses globales liées à la formation en 2019**

Total frais pédagogiques & certifications	216 416 €
Total financement OPCA – CPF	-37 258 €
Total cout formation interne	10 468
Total salaires dédiés à la formation	278 218 €
TOTAL	467 844 €
Contribution Formation Pro	313 775 €
Frais annexes (logement, repas)	14 719 €
DEPENSE GLOBALE	796 338 €

➤ **Nombre moyen d'heures d'action de formation**

	2017	2018	2019
Total	39,17	29,53	53,42

➤ **Répartition des heures de formation par domaine en 2019**



➤ **Nombre de collaborateurs formés**

2017		2018		2019	
Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
601	283	661	193	420	80

a) Programme de formation éthique

Depuis cinq ans, tous les ans un programme de formation *Ethique et compliance* est proposé par le groupe sur tout ce qui concerne l'éthique financière, le harcèlement, le respect des règles sociales (vivre ensemble), le management bienveillant... Ce programme concerne l'ensemble des collaborateurs, il est obligatoire.

Le volume de formation est conséquent.

En ce qui concerne le **e-learning**, entre 6 et 10 modules d'une heure et demi sont proposés chaque année pour les collaborateurs connectés. La formation est également déployée sur le terrain pour les salariés de production qui n'ont pas d'ordinateur.

Certains modules sont spécifiques aux managers pour qu'ils les partagent avec leurs équipes. Cela permet d'avoir des échanges au sein de l'équipe sur des thématiques d'actualité et qui permettent le mieux vivre ensemble.

Nous avons une **Charte éthique compliance** qui décrit notre politique sur ces sujets.

b) Alternants et stagiaires

CIAT veille à favoriser l'intégration des jeunes dans l'entreprise en recrutant des stagiaires et des alternants.

Ces dernières années nous étions dans une phase de restructuration et réorganisation durant laquelle nous avons embauché un certain nombre de jeunes, principalement des stagiaires. Aujourd'hui, nous souhaitons aller plus loin sur le sujet en développant une politique avec les écoles pour recruter de plus en plus d'alternants.

CIAT s'engage également à favoriser l'embauche des jeunes en CDI en donnant la priorité de nos recrutements externes à nos alternants.

Indicateurs

➤ Nombre de stagiaires et alternants embauchés

	2017	2018	2019
Nombre de stagiaires accueillis	17	20	27
Nombre d'alternants recrutés	4	12	9

➤ Nombre d'alternants embauchés en CDD / CDI

	2018	2019
Nombre d'alternants embauchés en CDD / CDI	1	1

2.4. Implication des salariés

Enjeux et risques

Le groupe Carrier, dont CIAT fait partie, est une importante structure d'envergure internationale. La taille, la diversité et les rachats successifs constituent un atout mais également un véritable enjeu pour créer un sentiment d'appartenance chez les salariés des différentes entités du groupe.

En effet, le groupe Carrier est finalement assez jeune en tant que groupe indépendant et il cherche à créer une culture d'entreprise.

Pour CIAT, l'enjeu est de trouver sa place au sein du groupe tout en conservant ses valeurs fédératrices.

a) Le Carrier way

Le *Carrier way* est défini à l'échelle du groupe et a vocation à rayonner sur toutes les structures qui le composent, dont CIAT.

Chaque entité du groupe s'approprie le *Carrier way*. Il décrit notre vision, réaffirme nos valeurs et définit les comportements qui créent une culture gagnante. Il propose les clefs pour travailler et gagner ensemble, sans jamais compromettre nos valeurs. Le *Carrier way* est au centre de tout ce que nous faisons et de la façon dont nous engageons tous nos employés, à l'échelle mondiale, vers un seul objectif.

Il comporte des formations déployées auprès de tous les collaborateurs et tous les managers pour mettre en place cette culture de l'entreprise attendue par le groupe.



Une enquête de satisfaction et d'engagement

Nous utilisons des enquêtes *Pulse survey* au moins 3 fois par an afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, leur bien-être et leur implication. Cet outil nous permet de sonder tous nos collaborateurs régulièrement, de manière très rapide et avec un résultat agrégé à l'échelle de l'entreprise.

L'outil permet de savoir quelles sont les thématiques qui posent problèmes et propose des actions possibles pour les managers pour animer dans leurs équipes des actions pouvant résoudre un certain nombre de difficultés et augmenter la satisfaction de leurs collaborateurs.

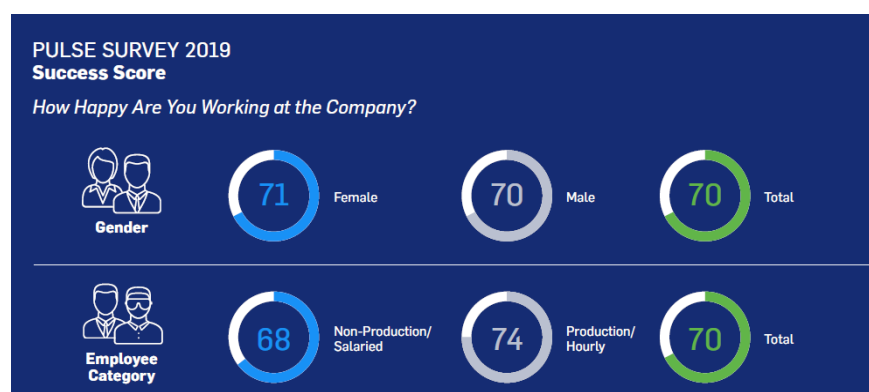
Certaines thématiques peuvent être travaillées plus spécifiquement en prenant en compte les commentaires sur une population large.

Pour les employés, les sondages *Pulse* sont l'opportunité de faire remonter des questions ou préoccupations. Les sondages sont volontairement courts pour pouvoir analyser rapidement les résultats et les traduire en des informations qui favorisent l'action rapide. Nous partageons les résultats avec les employés et gestionnaires.

En 2020, les résultats ne sont malheureusement pas très représentatifs. En effet, le contexte de crise sanitaire a entraîné un taux de participation très bas sur le site de Culoz car les ouvriers ne pouvaient pas se connecter.

Indicateurs

➤ Les résultats de l'enquête pour le groupe Carrier en 2019



b) Ancienneté et turnover

L'ancienneté est un excellent indicateur pour mesurer l'engagement de nos collaborateurs. Chez CIAT, l'ancienneté et la moyenne d'âge sont importantes. Les salariés sont bien chez CIAT et restent longtemps.

Indicateurs

➤ La répartition des salariés par âge

Année	< 25 ans	25 à 35 ans	36 à 55 ans	> 56 ans	Total
2017	10	116	606	185	917
2018	20	105	549	197	871
2019	22	105	492	215	834

➤ Les effectifs par ancienneté

ANNEE	≤ 3 ans	4 à 10 ans	11 à 25 ans	> 25 ans	Total
2017	77	182	332	326	917
2018	108	114	350	299	871
2019	140	64	353	277	834

➤ Turnover

ANNEE	Entrées	Sorties	Effectif total	Turnover
2017	50	120	917	6,16 %
2018	78	124	871	9,24 %
2019	67	104	834	7,37 %

Sont exclus de ce calcul les départs liés au plan social. De plus, la méthode de calcul appliquée est :

$$\frac{\text{Nombre de départs (hors plan social)}}{\text{Effectifs au 31/12/2019}}$$

c) Qualité de Vie au Travail (QVT)

L'engagement des collaborateurs et le bien-être au travail sont de plus en plus pris en compte dans le dialogue social. Ils sont également formalisés dans l'accord *Parentalité et équilibre des temps de vie*.

Parmi les faits marquants des dernières années, il y a lieu de noter une transformation complète de l'usine de Culoz, en 2019, qui a entraîné de nombreux mouvements de personnel. Par ailleurs, en 2020, le contexte sanitaire a évidemment eu pour conséquences quelques difficultés.

En 2021, la commission **Qualité de vie au travail**, qui existait dans l'ancien CHSCT, sera réactivée en lien avec la Commission SSCT. Cette commission nous permettra notamment de nourrir le *Document unique* sur la partie Risques psycho-sociaux (RPS). L'accord télétravail comportera aussi un volet qualité de vie.

Indicateurs

➤ Taux d'absentéisme

	NB HEURES THEORIQUES	Total	
		NB	%
2017	1 771 209	70 640	3,99 %
2018	1 499 346	89 872	5,99 %
2019	1 387 554	76 459	5,51 %

Il est à noter que les jours de congés sans solde et les absences sans motifs ont été exclues des calculs.

a) Suivi personnalisé et évolution

Chaque année, à l'occasion de l'entretien individuel, chaque collaborateur peut discuter avec son manager de ses ambitions, perspectives, désirs de promotion ou d'évolution. Un **plan d'action** est défini et complété après chaque entretien pour mettre en œuvre les décisions qui ont été prises.

b) Mobilité interne facilitée

Nous favorisons la promotion interne en mettant à disposition des collaborateurs une plateforme de "Bourse à l'emploi". Cette plateforme est accessible sur notre intranet et recense les postes à pourvoir en interne. Tous les mois, une publication propose les nouveaux postes.

Indicateurs

➤ Recrutements pourvus par le biais de la mobilité interne

	2017	2018	2019
Part de recrutements internes	66 %	66 %	66 %

Événements

En temps normal, dans le cadre du *Carrier way* et de notre politique d'entreprise, CIAT propose régulièrement des événements diversifiés, en interne ou en externe, afin de renforcer la culture d'entreprise et la cohésion entre nos collaborateurs.

En 2020, ces événements n'ont pas pu avoir lieu mais ils seront à nouveau organisés lorsque le contexte sanitaire le permettra.

2.5. Santé et sécurité des collaborateurs

Enjeux et risques

La santé et la sécurité des collaborateurs est un enjeu primordial pour CIAT.

En effet, les collaborateurs peuvent se retrouver dans des situations à risques dans le cadre de leurs missions. En 2020, nous avons identifié les risques majeurs dans notre document unique : les risques liés à l'hygiène et la sécurité, ainsi que les risques liés à la pénibilité.

Les risques **hygiène et sécurité** ont été identifiés. Ils sont principalement liés à :

- La qualité de l'air
- La circulation sur le site (véhicules)
- La hauteur et les dénivelés
- Les ambiances thermiques ou climatiques
- L'éclairage de l'unité de travail
- Les incendies / explosion
- Les produits mis en œuvre
- Les rayonnements ionisants
- Les aménagements du poste de travail
- Les machines / outils
- L'électricité
- Les autres énergies (air comprimé, gaz)
- La manutention mécanique
- Les chutes d'objets

Les risques **pénibilité** relèvent principalement des thèmes suivants :

- Travail de nuit
- Travail en équipe alternée
- Postures contraignantes EJMS
- Manutentions manuelles EJMS
- Bruit au sein de l'unité de travail
- Substances dangereuses
- Vibrations

a) L'évaluation des risques professionnels

L'évaluation des risques professionnels (EvRP) consiste à identifier les risques auxquels sont soumis nos salariés. Cette évaluation permet de mettre en place des actions de prévention pertinentes couvrant les dimensions techniques, humaines et organisationnelles. L'évaluation est réalisée régulièrement pour toutes les unités de travail de CIAT.

C'est une démarche structurée que nous formalisons dans notre "Document unique". Ce document est mis à

la disposition de nos salariés, des membres du CHSST, des délégués du personnel, du médecin du travail, de l'inspecteur du travail et des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale ainsi que des inspecteurs de la radioprotection.

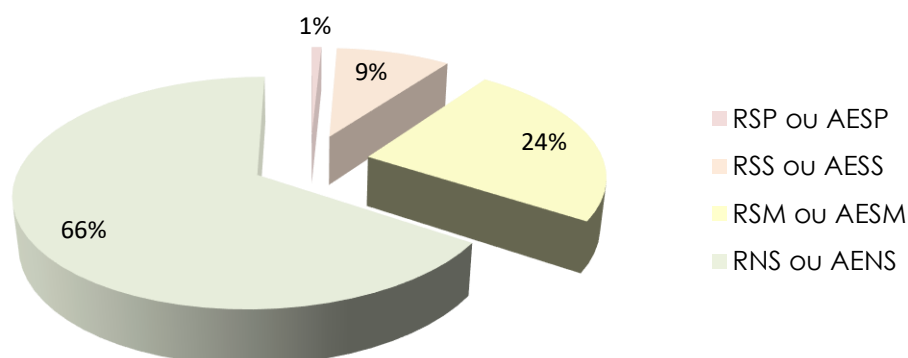
L'évaluation des risques professionnels permet de s'approcher de l'**objectif 0 accident**.

Indicateurs

➤ Synthèse de l'évaluation des risques 2020

Synthèse évaluation*	Nombre	% du Total
Risques ou aspects significatifs prioritaires	22	0,80%
Risques ou aspects modérés secondaires	255	9,27%
Risques ou aspects significatifs maîtrisés	665	24,17%
Risques ou aspects non significatifs	1809	65,76%

Synthèse des évaluations



b) La pénibilité au travail

Nous apportons une attention particulière à la pénibilité au travail. En effet, certains postes de travail en 2 x 8 peuvent être pénibles, surtout pour les salariés âgés de plus de 55 ans.

En 2019 et 2020, nous avons eu beaucoup d'embauches. Le renouvellement du personnel (plus jeune) a contribué à la baisse de la pénibilité.

Le *Comité ergonomique* que nous avons lancé en fin d'année 2020 permet de prendre en compte les risques liés à la pénibilité et de définir des actions de prévention.

Indicateurs

➤ La répartition des salariés par ancienneté

Année	≤ 3 ans	de 4 à 10 ans	de 11 à 25 ans	Plus 25 ans	Total
2017	77	182	332	326	917
2018	108	114	350	299	871
2019	140	64	353	277	834

➤ **Synthèse de l'évaluation des risques liés à la pénibilité au travail**

Synthèse évaluation*	Travail de nuit	Travail en équipe alternée	Manutention manuelle	Postures contraignantes	Bruit au sein de l'unité de travail	Substances dangereuses	Vibrations (poste ou outils)
Risques ou aspects significatifs prioritaires	0	0	6	6	0	2	0
Risques ou aspects modérés secondaires	1	11	79	83	11	16	0
Risques ou aspects significatifs maîtrisés	9	28	0	0	56	42	0
Risques ou aspects non significatifs	115	86	40	36	58	65	125

c) Une équipe dédiée à la sécurité pour limiter les accidents

Le service Environnement, hygiène et sécurité (EH&S) est commun à plusieurs unités opérationnelles du Groupe, dont CIAT SA.

Il se compose d'un directeur environnement, hygiène et sécurité (EHS) pour le site de Culoz et un responsable EH&S pour l'ensemble des agences. L'équipe EH&S s'appuie sur la méthode SAFE définie par le Groupe Carrier.

Nous demandons ainsi à l'ensemble des salariés d'appliquer la méthode "SAFE" définie par le Groupe. Cette philosophie amène le collaborateur à "Scruter, Analyser, Fiabiliser" son environnement de travail avant d'intervenir ("Exécuter"). L'objectif est de les aider à se poser les bonnes questions et disposer du meilleur état d'esprit pour qu'ils ne réalisent leur intervention qu'après avoir réduit ou éliminé leur exposition aux risques d'accident, et ce, de façon autonome. Nous nous engageons à respecter leur droit d'arrêter l'intervention, s'ils ne s'estiment pas en sécurité lors d'une mission.

L'équipe EH&S mène régulièrement dans chaque service de l'entreprise des audits management afin de vérifier les objectifs et les résultats sur les thématiques environnement, hygiène et sécurité. L'équipe est également responsable de :

- former / communiquer (accueil des nouveaux embauchés, sensibilisation / formation à l'analyse des risques, formations et habilitations métier, communication / REx...)
- faire appliquer les règles et les procédures internes et externes (code du travail, règlement intérieur, consignes clients, Plan de Prévention, PPSPS, ...)

Des Équipements de protection individuelle ou collective (EPI/EPC), du matériel et des outils sont mis à la disposition de nos collaborateurs. Lors de toute intervention technique, le port des équipements suivants, a minima, est obligatoire : chaussures de sécurité montantes, casquette, lunettes de sécurité, vêtements de travail adaptés.

Du fait de notre activité, les accidents du travail chez CIAT sont majoritairement liés aux blessures aux mains et aux douleurs lombaires.

Indicateurs

Le nombre d'accidents du travail pour le site de Culoz

Données CIAT Culoz				
	2017	2018	2019	2020
TF	7.84	7.62	10.22	14.64
TG	0.08	0.06	0.16	0.52
AT avec arrêt	9	8	10	12
AT sans arrêt	8	3	2	5
Soins	40	62	52	64
AT Trajet	2	2	3	3
Jours perdus	91	59	158	427

On observe en 2020, une augmentation du nombre d'accidents sur le site de Culoz qui s'explique par le contexte. En effet, la pandémie et l'intégration de CIAT au groupe Carrier (à 100 %) ont eu pour conséquence de nouvelles organisations sur le site, ce qui a pu entraîner une dégradation ponctuelle de la maîtrise opérationnelle.

➤ **Le nombre d'accidents du travail pour la division commerciale**

Accidents du travail									
Année	AT sans arrêt	AT avec arrêt	Nombre total AT	Nombre de jours d'arrêt	TF1	TF2	TG	Accident mortel	Soins infirmerie
2018	0	3	3	34	8.12	8.12	0.09	0	1
2019	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0	0
2020	0	2	0	18	6.07	6.07	0.05	0	0

Accidents de trajet			
Année	AT sans arrêt	AT avec arrêt	Nombre de jours d'arrêt
2018	1	0	0
2019	0	1	12
2020	0	0	0

➤ **Nombre d'accidents total CIAT en 2020**

AT sans arrêt	22
AT avec arrêt	18
Nombre de jours perdus	440
Soins	75
Accidents de trajet	4

➤ **Nombre de maladies professionnelles**

2017	2018	2019
2	2	/

3. Les risques sociétaux

3.2. Politique de CIAT sur le volet sociétal

Pour atteindre les objectifs de la politique EH&S du groupe Carrier dont fait partie CIAT, nous nous engageons à mettre en œuvre une culture qui protège nos parties prenantes en :

- Pilotant nos opérations pour assurer la performance de notre business en conformité avec les lois, règlements et permis au niveau mondial et local,
- Gérant le changement en intégrant l'EH&S dans toute décision stratégique afin de pouvoir atténuer les impacts de nos activités.
- Nos fournisseurs et sous-traitants sont engagés à suivre ces mêmes règles EH&S, éthiques, et de Responsabilité Sociétale.
- Notre système EH&S assure la continuité des activités en identifiant et en gérant de manière proactive les aspects, les impacts, les dangers et les risques EH&S émergents.

Par ailleurs, le code de conduite CIAT vise à préciser et cadrer les pratiques internes et à les valoriser auprès de ses clients et fournisseurs.

3.3. Ancrage territorial et engagements sociétaux

3.3.1. Ancrage territorial

Le développement durable amène à repenser nos modes de production et nos habitudes de consommation en replaçant l'homme au cœur des objectifs de développement économique.

Dans cette nouvelle perspective, il ne suffit pas de réduire les impacts sociaux et environnementaux de l'activité économique, mais bien de **concevoir le rôle de l'entreprise comme un élément d'un écosystème** dans lequel s'inscrivent des éléments très divers, reliés par la notion d'intérêt général.

Il y a donc une complémentarité entre activité industrielle, préservation de l'environnement, qualité de vie des salariés, et intégration de l'entreprise dans son territoire.

Il s'agit d'assembler les "morceaux du puzzle" pour donner toute son utilité à l'activité de l'entreprise au sein de cet écosystème.

Notre site de Culoz, sur lequel nous sommes présents depuis 1939, CIAT est **un acteur économique important à l'échelle du territoire**. D'abord par le nombre d'emplois directs, mais aussi par sa participation au dynamisme économique local.

CIAT contribue en effet à faire vivre nombre d'entreprises à l'échelle locale et même régionale.

Conscients de ce rôle moteur dans l'économie locale, nous avons des liens de partenariat avec de nombreuses entreprises locales qui interviennent comme sous-traitants ou prestataires. Choisir des partenaires locaux n'est pas seulement une question de responsabilité sociétale : cela permet aussi de gagner en flexibilité et en rapidité d'intervention.

3.3.2. Dialogue avec les parties prenantes

Le dialogue avec les parties prenantes externes est l'un des aspects de la politique de CIAT en matière de responsabilité sociétale.

Relations avec les riverains

Nous communiquons régulièrement avec les collectivités, et en particulier avec la mairie de Culoz et la Communauté de communes Bugey Sud, au sujet de l'activité du site : incidents, actions environnementales, plaintes éventuelles de riverains.

Dans le cadre de la gestion des risques industriels, CIAT s'est engagé sur différentes actions visant à réduire les nuisances ou les risques pour les riverains : bruit, émissions atmosphériques, effluents...

Relations avec la communauté scientifique et les écoles

Dans le cadre de ses activités de recherche, CIAT participe à différents forums et entretient des relations avec plusieurs écoles.

CIAT participe régulièrement aux journées d'études et de formation des Ingénieurs Hospitaliers de France.

3.4. Relations avec les fournisseurs

CIAT a un panel de fournisseurs relativement stable. Environ 250 pour le site de Culoz et plusieurs milliers pour l'entreprise CIAT.

Nos fournisseurs sont considérés comme des partenaires de "l'entreprise étendue" CIAT. Nos relations s'inscrivent durablement dans le temps avec nos fournisseurs. Ils entrent et sortent principalement à l'occasion de nouvelles gammes de produits. Nos fournisseurs nous accompagnent sur des gammes qui peuvent avoir leurs évolutions, mais nous restons ancrés dans une relation fidèle et soutenue.

Cette durabilité s'explique notamment par le temps de développement dont nous avons besoin pour le développement de nos produits, et par le fait que les gammes de produits restent longtemps dans notre catalogue. Une fois que nous sommes engagés avec notre fournisseur, il est important que la relation soit soignée car un changement de fournisseurs peut être un processus peu agile et très long.

Indicateurs

➤ Pourcentage de fournisseurs locaux sur le site de Culoz

En 2020, 82 de nos fournisseurs sont des fournisseurs locaux pour le site de Culoz (implantés dans les départements de la Région Rhône-Alpes), soit environ 33 %.

3.4.1. Evaluation de nos fournisseurs

Avant d'engager une société, nous vérifions que le partenaire commercial n'est pas frappé d'interdiction. Pour cela, nous avons souscrit à la plateforme de base de données : MK DENIAL. Ces vérifications sont réalisées par le département achat avant la sélection de nos fournisseurs.

MK DENIAL est un protocole que nous utilisons dans le cas de la création fournisseurs, lors de la phase transactionnelle. Un certain nombre d'informations sont obligatoires pour créer le nouveau fournisseur : nom adresse, Kbis, à jour cotisation sociale...

Par ailleurs, au début d'un projet, lorsque nous nous réintéressons à nos panels de fournisseurs, nous utilisons un questionnaire pour réaliser une évaluation des fournisseurs avec un triple objectif :

- S'assurer de leur engagement dans la même démarche de protection de l'environnement.
- Etendre le programme d'éco-conception CIAT engagé depuis 2008 sur ses entités industrielles certifiées ISO 14001 et ISO 45001 (anciennement OHSAS 18001).
- Intégrer les meilleures pratiques et idées de nos fournisseurs dans les innovations produits.

Indicateurs

Les fournisseurs CIAT sont régulièrement réévalués en fonction des actions qu'ils ont mises en œuvre, seuls, ou en commun avec CIAT.

➤ Taux de fournisseurs évalués en 2020

89% des fournisseurs, soit 90% de nos achats ont été évalués.

Nous avons une base de fournisseurs stable, le suivi et l'amélioration des fournisseur est un processus permanent. En 2021 nous allons suivre 30 fournisseurs.

3.4.2. EcoVadis, une démarche d'engagement de nos fournisseurs

Le groupe Carrier, dont CIAT fait partie, s'efforce d'avoir la même politique pour toutes ses entités sur les aspects sélection de fournisseurs, continuité d'affaires, RSE... Il souhaite faire de ces sujets une priorité à partir de 2021.

Pour aller dans ce sens, le groupe s'est inscrit dans une démarche EcoVadis. L'initiative est récente et l'objectif est de **développer cette démarche d'évaluation d'ici 2030** sur toutes les usines, sites et entités du groupe.

L'objectif est d'**intégrer les aspects sociétaux, sociaux et environnementaux dans notre politique achat** et d'embarquer le plus grand nombre de fournisseurs dans ce programme, en commençant par les plus importants.

A terme, nous souhaitons que l'adhésion à la démarche EcoVadis soit un élément inhérent de la sélection de nos fournisseurs qui contribuera à notre décision de maintenir les relations.

La démarche est pilotée au niveau du Groupe Carrier qui a fixé les objectifs suivants :

Carrier's objectives

Best Practice	Y1	Y2	Y3
A. Supplier Quantity objectives	Target scope: ~\$9.8B in spend (\$7.3B direct, \$1.6B indirect, \$0.9B logistics) Phased, scalable approach to match need/want/best-in-class outcomes over time		
	80% of direct spend	80% of direct spend 80% of indirect spend 80% of logistics spend 100% new suppliers >1M spend	100% of critical suppliers 100% of high risk suppliers 100% new suppliers >0.5M 80% of Global Spend covered
B. Supplier Coverage objectives (quantitative & qualitative)	50% of preferred suppliers	100% of preferred suppliers 25% of almost preferred suppliers 100% of new suppliers >\$1M 70% of Global Spend covered	100% of preferred suppliers 100% of almost preferred suppliers 100% RFP suppliers >\$500k 80% of Global Spend covered
	Yearly assessment of Company Sustainable Procurement Maturity with the EcoVadis Maturity Progression Tool		

Nous mesurons notre intérêt à travailler avec un fournisseur ou prestataire sur sa capacité à nous accompagner sur le long terme.

Au-delà de critères de qualité, ou d'éléments économiques et financiers (prix, solidité financière...), nous prenons également en compte l'**engagement dans des activités de recherche et développement** et la capacité à participer à un effort de progrès technique qui permette à CIAT d'améliorer la qualité de ses produits tout en limitant leur impact environnemental.

3.4.3. Engagement des fournisseurs

Le code de conduite fournisseurs

La mise en œuvre du code de conduite permet au groupe CIAT et à ses fournisseurs d'améliorer constamment les sujets liés à la conception, la production, la commercialisation et le service lié aux produits CIAT.

Ce code de conduite est porté à la connaissance de tous les fournisseurs du groupe CIAT. La conformité au code de conduite est obligatoire pour toutes les entités du Groupe CIAT et pour tous ses fournisseurs sous contrat. CIAT ou toute entité ou filiale appartenant au Groupe se réserve le droit d'arrêter immédiatement ses relations commerciales avec un fournisseur qui ne satisferait pas aux exigences du présent code de conduite.

Le code énonce nos attentes vis-à-vis du respect des lois et réglementations applicables, dont le commerce international, mais aussi des valeurs de notre entreprise, des aspects EHS, la concurrence loyale, les conflits d'intérêt (aspects très forts en termes de relation avec nos fournisseurs), la protection des datas, la non-discrimination...

Indicateurs

➤ **Taux de conformité au code de conduite (thermostat)**

Un pilotage mensuel nous permet de vérifier la conformité à ce code.

- **En 2020** : 100% des fournisseurs déclarent se conformer au code de conduite lors de la signature des devis.
- **En 2021** : un chantier est lancé pour faire recirculer les codes de conduite et s'assurer qu'ils ont bien été reçus par les fournisseurs.
- 25 % de réalisation en janvier,
- Objectif de 75% à la fin du premier trimestre
- et de 100% d'ici la fin d'année.

3.5. Éthique et loyauté des pratiques

3.5.1. Le Code d'éthique

Le Code d'éthique du Groupe Carrier est une ressource pratique qui nous aide à protéger notre entreprise et la faire avancer tout en optimisant nos performances individuelles.

Le Code d'éthique :

- Intègre nos **valeurs fondamentales** (Respect, Intégrité, Inclusion, Innovation et Excellence) et nous rappelle que ces valeurs facilitent nos prises de décision quotidiennes
- Répertorie les principales **règles et exigences** que nous devons respecter, ainsi que les responsabilités qui nous incombent
- Explique la **marche à suivre pour demander de l'aide** en cas de problème ou de prise de décision difficiles
- Exige que nous agissions avec **honnêteté**, sans contourner les règles, ni recourir à la tromperie

Le Code d'éthique constitue la pierre angulaire du programme d'éthique et de conformité de notre société. Il s'applique à l'ensemble des collaborateurs et sociétés du groupe dans le monde entier. Nous remettons ce code dans le package d'intégration de tout nouvel arrivant dans l'entreprise. Par sa signature, le nouvel arrivant atteste de la bonne réception de ce code et s'engage à en respecter le contenu.

Tous les collaborateurs, et particulièrement les cadres et la direction, sont tenus de respecter ce Code et les règles de la société, de demander conseil en cas de doute et de **signaler toute infraction** réelle ou potentielle.

Audit de conformité

Afin d'assurer la conformité et l'amélioration continue, nos activités font l'objet d'audits réguliers.

Toutes les violations signalées sont examinées dans l'objectif d'identifier des actions qui favorisent l'amélioration continue.

Règles et procédures

En interne, la mise en application du Code d'éthique se fait notamment via les procédures "Corporate Policy Manual" (CPM), définies par le groupe et accessibles en ligne sur notre intranet.

Formation et sensibilisation

Pour nous assurer de la bonne application au quotidien du Code d'éthique au sein des équipes, nous avons mis en place un système de formation interne pour tous les collaborateurs, des membres de la Direction jusqu'aux techniciens. Ces formations permettent aux salariés de comprendre les responsabilités qui leur incombent, de développer leurs compétences en matière de leadership et de faire progresser leur carrière et leurs relations dans le respect de l'éthique.

3.5.2. Protection des données

La protection des données de tiers est une des priorités de notre sécurité informatique.

CIAT applique et met en œuvre le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**⁵, dont l'objectif est d'accroître la sécurité des données personnelles de manière à garantir la confidentialité des données.

La protection des données est assurée dans le cadre de la **politique mise en œuvre par le Groupe Carrier**, qui a pris toutes mesures appropriées pour éviter la divulgation ou la perte d'informations appartenant à des tiers. Carrier dispose d'un solide programme de conformité à la confidentialité des données, avec une équipe mondiale de professionnels de la confidentialité et d'agents de protection des données chargés de la protection des données personnelles.

Carrier respecte les intérêts légitimes de confidentialité des personnes auprès desquelles il recueille, traite et / ou transfère des données personnelles, telles que ses administrateurs, dirigeants, employés, clients et fournisseurs. Carrier prend les mesures appropriées pour protéger les données personnelles sous son contrôle contre l'accès non autorisé, l'utilisation abusive, la divulgation non autorisée, l'altération ou la destruction non autorisée. Les données personnelles ne sont divulguées qu'aux employés, aux fournisseurs de services et aux tiers ayant un besoin commercial légitime d'en savoir, comme le permet la loi applicable et sous les restrictions légales et contractuelles appropriées.

Le groupe Carrier, auquel nous sommes rattachés, a instauré un système de règles en matière de sécurité informatique pour protéger les données à caractère personnel de nos clients et collaborateurs dans le strict respect de la loi, et notamment déjouer les attaques informatiques.

La politique de sécurité informatique du Groupe, supervisée par le centre d'excellence cybersécurité du groupe, déploie un programme complet en la matière, allant d'une rigoureuse gestion de risque jusqu'à la présence de capacités de réponse aux divers incidents. Une attention est portée à chaque pan de la sécurité : gestion des data center, traitement et stockages des données, reprise d'activité, test de restauration, vérification des accès, logiciels antivirus, changements réguliers des mots de passe.

En collaboration avec de multiples partenaires et fournisseurs, Carrier s'efforce d'en crypter les communications et de s'assurer du bon niveau de sécurité de ses tiers.

Par ailleurs, convaincu de l'importance décisive du facteur humain, Carrier porte une attention particulière à l'acculturation de ses employés aux enjeux de sécurité informatique. Des campagnes d'hameçonnage sont organisées pour sensibiliser à cette forme répandue d'attaque informatique.

3.5.3. Protection et satisfaction des clients

Risques et enjeux

Des millions personnes font confiance à nos systèmes de sécurité et de régulation de climatisation, qui leur assurent confort et sécurité.

Notre responsabilité est grande vis-à-vis de nos clients et de leurs propres clients. La sécurité et la qualité de nos produits et services ne souffrent aucun compromis. C'est pourquoi nous exigeons chaque jour que chacun de nos produits et services soit le résultat de normes de performance élevées.

Pour aller dans ce sens, nous appliquons les axes prioritaires définis dans le Code d'éthique de notre groupe, à savoir :

- Faire de la sécurité notre première priorité (et ce, pour tout ce que nous concevons, fabriquons, fournissons, installons, maintenons ou réparons)
- Concevoir nos produits et services de manière à ce qu'ils respectent ou dépassent les exigences fixées par les réglementations gouvernementales et les normes du secteur
- Effectuer tous les tests et contrôles obligatoires de manière scrupuleuse et dans les temps, en veillant à ce que toute la documentation soit à jour, précise et complète
- Donner à tous les employés l'autorisation et la responsabilité de signaler tout problème de sécurité ou de qualité auprès de leurs supérieurs, même si cela doit entraîner un arrêt de la production ou des livraisons
- Favoriser l'amélioration continue grâce aux outils de notre système d'exploitation ACE (*Achieving Competitive Excellence*) et à la culture d'entreprise qui y est associée

⁵ Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

3.5.4. La qualité

CIAT a mis en place un **Système de Management de la Qualité (SMQ)** et est certifié **ISO 9001**.

La satisfaction client

La satisfaction de nos clients passe d'abord par notre satisfaction. Lorsque l'on reçoit en temps et en heure des éléments de qualité qui nous permettent de monter des machines de qualité de vendre de la qualité, nos clients sont satisfaits.

Notre système d'exploitation ACE (*Achieving Competitive Excellence*) est le moteur de notre excellence concurrentielle dans toutes nos unités. Il s'appuie sur les interactions quotidiennes entre la culture, les outils et les compétences pour optimiser nos performances opérationnelles. Ses résultats mettent l'accent sur des salariés hautement impliqués, travaillant dans un environnement sûr, pour fournir des produits de qualité irréprochable dans les temps.

Indicateurs

Pour assurer la satisfaction de nos clients, nous pilotons deux indicateurs principaux que nous publions sous la forme de rapports mensuels avec le département qualité : le Supplier On Time Delivery (SOTD) et le Supplier Part Per Million (SPPM)

➤ Le SOTD

Il permet de suivre les délais de livraisons et les retards. Cet indicateur est essentiel dans la satisfaction client. En effet, un fournisseur qui livre en retard entraîne une machine montée en retard, un délai de livraison non respecté et un client non satisfait.



➤ Le SPPM et taux de produits non-conformes (Escape trend)

Il permet de mesurer la qualité sur les lignes des produits livrés ainsi que les éléments de déficience une fois les machines mises en route sur le terrain pour cause de problèmes composants (fournisseurs). Tous les mois nous avons le rapport et les plans d'actions correctives. Cela nous permet de bien identifier les fournisseurs qui méritent d'être le plus accompagnés pour s'améliorer.



➤ Tendances des performances fournisseurs



Système de réclamation

Si le client n'est pas satisfait, il a la possibilité de déposer une plainte sur notre système de réclamation.

Nous nous engageons à prendre en compte la réclamation et à répondre dans des délais très courts. Selon le problème, une investigation est initiée qui peut aller jusqu'à la réclamation fournisseur.

3.5.5. La sécurité

La sécurité de nos clients est notre priorité pour tout ce que nous concevons, fabriquons, fournissons, installons, maintenons ou réparons.

CIAT est certifié depuis plusieurs années OHSAS 18001 et en train de passer à la certification **ISO 45001**.

Le Pass council

Le *Pass council* concerne les produits. Il permet de déclencher une action de fond lorsqu'on arrive à une étape potentiellement dangereuse pour le client. Cela permet d'interroger l'éventuelle implication des fournisseurs dans la défaillance et d'agir en conséquence. La défaillance peut concerner le design ou le composant sourcé. Les actions correctives peuvent se traduire par un rapatriement de machines, une intervention ou une modification.

Cette déclaration a été élaborée par CIAT avec l'accompagnement du Cabinet Lamy Environnement



Cabinet Lamy Environnement 8, place Bellecour 69002 LYON

www.lamy-environnement.com SIRET 398 910 950

contact@lamy-environnement.com 04 78 62 67 10