

SOMMAIRE

1. KONE	4
1.1. KONE en bref	
1.2. KONE s'engage pour le développement durable	
2. KONE France	6
3. Les priorités KONE en matière de développement durable	8
// Stimular l'innovation nour protégar l'anvironnement	0
4. Stimuler l'innovation pour protéger l'environnement	
4.1. Innover pour des environnements urbains intelligents	
4.2. Les priorités environnementales de KONE France.	
4.2.1. Réduction de l'empreinte carbone et amélioration énergétique	
4.2.2. Gestion et traitement des déchets.	
4.2.3. Communication et sensibilisation des équipes	13
5. Proposer l'offre la plus durable	14
5.1. KONE met l'accent sur la qualité	
5.2. La sécurité, indissociable de la culture et des opérations KONE	
5.3. Des solutions éco-efficientes pour des bâtiments plus verts	
6. Être le meilleur employeur et attirer les talents	20
6.1. KONE, une entreprise où il fait bon travailler	
6.2. Développement des compétences et évolution professionnelle	22
6.3. Attirer les talents	23
6.4. Mesurer la satisfaction	23
6.5. La sécurité du personnel, une priorité	24
6.6. Communiquer et partager	25
7. Participer au développement économique et social local	
7.1. La responsabilité économique	
7.2. L'accessibilité au coeur de la responsabilité sociétale	
7.3. Un code de conduite engagé	
7.4. Une chaîne logistique leader dans le secteur	30
7.5. Développer des partenariats avec nos fournisseurs	31





500 000 CLIENTS

1,3 MILLION D'ÉQUIPEMENTS EN ENTRETIEN

1 MILLIARD D'UTILISATEURS DÉPLACÉS DANS LE MONDE

1. KONE

1.1. KONF en bref

KONE est un acteur innovant de l'industrie des ascenseurs et des escaliers mécaniques. Notre travail consiste à valoriser au mieux les grandes métropoles, les bâtiments urbains et les espaces publics... Car nous pensons que des villes intelligentes et mieux pensées sont une solution pour une meilleure qualité de vie.

NOTRE MISSION : AMÉLIORER LA MOBILITÉ DANS LES VILLES

Dans un monde de plus en plus urbanisé, les nouvelles technologies et activités transforment les attentes. En nous appuyant sur les progrès technologiques, nous pouvons acquérir de nouvelles méthodes de travail pour servir nos clients de façon plus intelligente et plus engageante.

Chaque client est différent : pour réussir, nous devons offrir une plus-value et répondre aux besoins de chacun d'eux. C'est la raison pour laquelle nous investissons plus que jamais dans les nouvelles technologies, la connectivité et les nouvelles solutions.

En développant de nouvelles façons de travailler, de collaborer et de co-créer, nous aidons nos clients à développer leurs activités et à générer de nouvelles opportunités, dans la lignée de notre stratégie nommée "Gagner avec les clients".

Cette stratégie décrit quatre "Ways to Win*". Chacun d'eux englobe un ensemble de programmes de développement, sur la base desquels nous réalisons et mesurons notre progrès.

INNOVATION COLLABORATIVE ET NOUVELLES COMPÉTENCES

Les nouvelles technologies transforment nos vies. Pour répondre aux nouveaux besoins, nous devons découvrir sans cesse de nouvelles méthodes d'apprentissage et d'innovation.

SOLUTIONS ET SERVICES CENTRÉS SUR LES CLIENTS

Nos clients recherchent des partenaires à même de comprendre l'évolution de leurs besoins et de les aider à réussir. C'est parce que nous les comprenons que nous sommes capables de leur proposer des solutions et des services flexibles, avec à la clé des bénéfices optimaux pour eux et leurs utilisateurs.

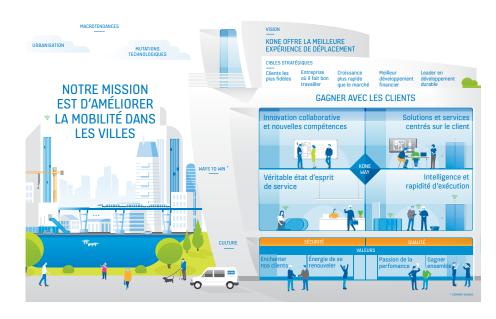
INTELLIGENCE ET RAPIDITÉ D'EXÉCUTION

Nos clients recherchent des partenaires professionnels, rapides et fiables pour les accompagner dans leurs projets : des partenaires capables de s'améliorer en continu et de se concentrer sur l'essentiel. Pour répondre à ces besoins, nous nous attachons à travailler de manière plus rapide et plus intelligente, pour nous concentrer sur les activités importantes pour nos clients.

VÉRITABLE ÉTAT D'ESPRIT DE SERVICE

Nos clients valorisent des partenaires qui cherchent à comprendre et prennent des initiatives pour dépasser leurs attentes. Nous faisons la différence en leur offrant la meilleure qualité de service possible.

*Comment gagner



1.2. KONE s'engage pour le développement durable

Société d'origine finlandaise (pays précurseur en matière environnementale), KONE intègre naturellement dans sa culture organisationnelle le développement durable qu'elle envisage comme une source d'innovation et un avantage concurrentiel.

Nous nous engageons à gérer notre activité de manière responsable et durable :

- En veillant à entretenir des relations durables avec nos différents partenaires,
- En prenant en compte l'environnement dans toutes nos actions,
- En gérant notre performance économique avec une vision long terme.

Notre recherche continue en matière d'innovation nous permet de proposer des solutions qui aident à relever les défis de l'urbanisation, ceux liés à l'augmentation des exigences en matière de sécurité et ceux dépendant des changements climatiques et démographiques. Depuis plusieurs décennies, notre engagement et nos performances en matière de qualité et d'environnement sont reconnus au travers des certifications ISO:9001 et ISO:14001.

Nous avons rejoint les grandes initiatives mondiales en matière de responsabilité sociétale :

Signataire du Pacte Mondial (Global Compact) des Nations Unies en 2014, KONE Corporation s'est engagé à intégrer dans sa stratégie dix principes liés aux droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.



Suite à la COP 21, KONE Corporation a signé l'Appel de Paris soulignant ainsi son engagement à limiter le réchauffement climatique à moins de 2 degrés Celsius.



La CDP valorise l'économie durable. Elle a reconnu KONE Corporation pour ses stratégies et actions en réponse à la problématique du changement climatique. KONE est sur la liste "Climate A" des entreprises leader dans la transition vers une économie sobre en carbone.



KONE Corporation figure dans le classement FTSE4Good qui indique le succès d'une entreprise sur la gestion des risques RSE. Cet indice responsable démontre notre capacité à gérer les sujets liés à l'environnement et à la sécurité.



KONE France est adhérent de la Fédération des Ascenseurs et s'engage à respecter la réglementation en matière de sécurité, d'environnement et de santé, à être attentif au développement durable et à veiller à l'accessibilité et à la sécurité des personnes.



2. KONE FRANCE

KONE est présent en France depuis 1971 et compte près de 3 000 collaborateurs répartis dans plus de 100 agences de proximité. Nous disposons également d'un Centre de Relation Clients KONE basé à Nice disponible 24 / 7 et d'un centre de formation européen multimarques.

INTERVIEW DE GUILLAUME FOURNIER FAVRE, DIRECTEUR GÉNÉRAL KONE FRANCE

"QUE SIGNIFIE LA DÉMARCHE RSE POUR KONE ?" (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES)

Chez KONE France, nous souhaitons contribuer au développement durable et dans ce cadre nous tenons compte des impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos activités. Notre objectif est de trouver un équilibre entre éthique, logique économique, responsabilité sociale et environnementale.

"QUELLES SONT LES PERSONNES CONCERNÉES PAR LA DÉMARCHE RSE CHEZ KONE FRANCE?"

Chez KONE France, chacun est concerné par le développement durable et en premier lieu, chaque membre du comité de direction : tous les mois, nous suivons l'évolution des indicateurs liés au RSE et définissons des actions pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés.

KONE France interagit avec de multiples acteurs qui doivent à leur niveau adopter des comportements responsables. Nous sommes à l'écoute de toutes les parties prenantes et maintenons un dialogue actif avec eux :



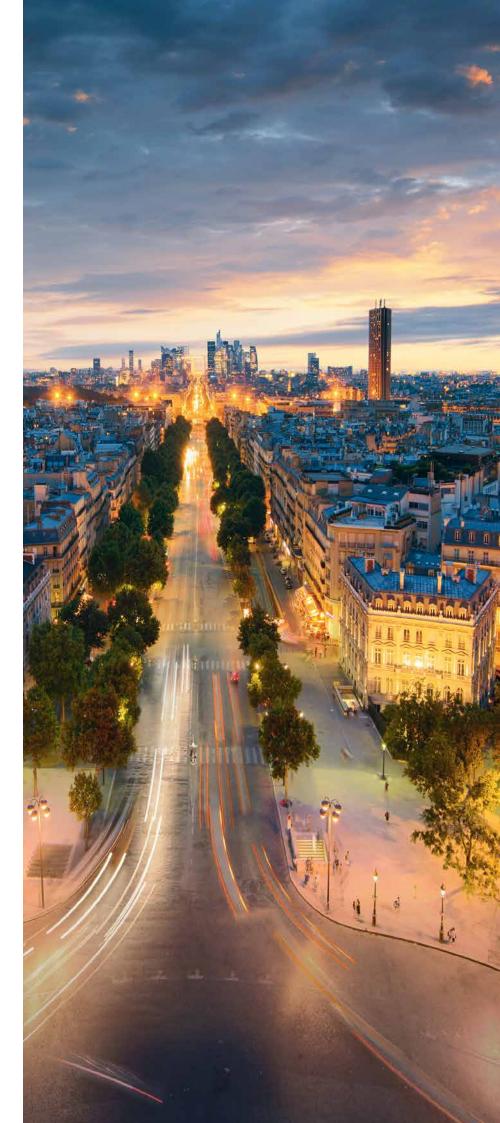
clients, collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants, médias, système éducatif, administrations et fédérations. Entretenir des échanges ouverts permet de coopérer plus efficacement et assure une meilleure compréhension de notre environnement de travail.

"QUELLE EST LA PLACE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DANS LA DÉMARCHE RSE ?"

La qualité et la sécurité font partie intégrante de notre culture, de notre stratégie et de notre définition du développement durable. Nous voulons offrir une qualité haute et constante à nos utilisateurs pour que leurs déplacements soient aisés, fiables et sûrs. Tout le personnel KONE France est engagé pour la qualité, ce qui est primordial pour garantir la sécurité. Nous voulons que chaque collaborateur, utilisateur de nos équipements et partenaire, rentre chez lui chaque jour en bonne santé. Nous pensons que chaque accident est évitable et pour ce faire, nous encourageons le partage d'expériences pour éliminer les risques et mauvaises pratiques. Notre taux de fréquence d'accidents est en baisse et nos actions visent à atteindre le zéro accident.

"QUELLE EST LA PERFORMANCE DE KONE FRANCE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ?"

Chaque collaborateur peut être fier de travailler pour KONE car l'essence même de notre métier est de faciliter la vie des personnes en favorisant la mobilité et l'accessibilité de tous. Au-delà des actions globales sur l'éco-efficience des solutions, KONE France agit concrètement en faveur du développement durable. Nous avons initié plusieurs projets pour réduire notre empreinte carbone comme le renouvellement de la flotte en faveur de véhicules plus sobres, la rénovation de locaux avec de nouvelles solutions de chauffage et d'éclairage. De plus, notre politique RH vise à faire de KONE une entreprise où il fait bon travailler en favorisant la diversité; nous travaillons tout particulièrement à l'intégration des personnes en situation de handicap. Enfin par le biais de notre Fondation, nous participons à la réalisation de projets tels que les maisons partagées Simon de Cyrène, lieux de vie communautaires pour personnes socialement isolées et personnes souffrant de handicap.



3. LES PRIORITÉS KONE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

STIMULER L'INNOVATION

Bien que les villes n'occupent que 2% de la surface terrestre, elles représentent 75% de la consommation mondiale d'énergie et 80% des émissions de carbone liées à l'activité humaine.

Par le biais de l'innovation, KONE veut contribuer à la réduction de l'impact des zones urbaines sur l'environnement pour un avenir plus durable.

PROPOSER L'OFFRE LA PLUS DURABLE

Les ascenseurs, escaliers mécaniques et portes automatiques sont très présents dans l'environnement de chacun : la sécurité de leurs millions d'utilisateurs est la priorité de KONE.

La qualité et l'éco-efficience des solutions proposées sont essentielles pour offrir la meilleure expérience de déplacement tout en luttant contre le réchauffement climatique.

KONE VEUT ÊTRE LEADER EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR UNE BONNE GESTION DE SA PERFORMANCE SOCIALE. ENVIRONNEMENTALE ET ÉCONOMIQUE.

ÊTRE LE MEILLEUR EMPLOYEUR

KONE fait le choix d'une entreprise où il fait bon vivre. Notre stratégie RH s'efforce de maintenir un environnement de travail sûr et sain et de favoriser une culture collaborative où chacun est motivé, développe ses compétences et atteint ses objectifs. La diversité est une force et toute discrimination est interdite.

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

KONE contribue directement au développement économique et social en France. En qualité de citoyen et partenaire commercial responsable, nous nous engageons à avoir un impact positif sur l'ensemble des processus.



4. STIMULER L'INNOVATION POUR PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT

4.1. Innover pour des environnements urbains intelligents

L'urbanisation croissante transforme les modes de vie et génère de nouvelles préoccupations : fonctionnalité des bâtiments, sécurité, empreinte carbone...

Depuis plusieurs années, KONE développe de nombreuses écoinnovations et veille à l'efficacité des ressources dans toutes ses actions. Ses 8 centres de Recherche et Développement permettent de créer des solutions novatrices en phase avec les tendances du marché et les nouveaux besoins des clients. Conscient des attentes liées aux mutations technologiques et des nouveaux attendus en termes d'urbanisation, nous souhaitons apporter de la valeur ajoutée à nos clients et de manière plus large, à la société dans son ensemble, en contribuant à l'amélioration de la qualité de vie de la manière la plus durable possible. Dans cette perspective, nous coopérons avec IBM au travers de la plateforme Watson IoT Cloud pour collecter et enregistrer les données des équipements, concevoir des applications et développer de nouvelles solutions.

KONE, LEADER MONDIAL DE LA MOBILITÉ DANS

LES VILLES, est récompensé

à deux reprises pour ses actions en faveur du climat. L'entreprise grimpe de 11 places dans le classement 2020 des 100 entreprises les plus durables du monde dévoilé par Corporate Knights le 22 janvier lors du Forum Économique Mondial à Davos, pour se classer 32e.

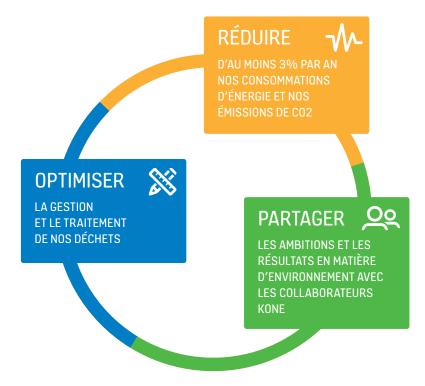
KONE se distingue également dans la prestigieuse "A List" du CDP 2019 des entreprises mondiales leaders en matière de performance environnementale.

KONE reste, cette année encore, l'unique entreprise du secteur des ascenseurs et des escaliers mécaniques à figurer dans ces deux classements de référence.



4.2. Les priorités environnementales de KONF France

KONE France a été le premier ascensoriste français à être certifié ISO:14001 pour ses activités Equipements Neufs et Services. KONE France a défini ses priorités environnementales dans le respect du programme d'excellence environnemental du groupe KONE. En collaboration avec nos clients et fournisseurs, nous nous concentrons sur la réduction de notre empreinte carbone et l'efficacité énergétique en réduisant nos déchets et en minimisant l'utilisation de matières dangereuses. Chacun de nos collaborateurs est sensibilisé à l'environnement.



4.2.1. RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE ET AMÉLIORATION ÉNERGÉTIQUE

GESTION DE LA FLOTTE DE VÉHICULES

La flotte de 2 500 véhicules, nombre stable depuis plusieurs années, représente 90% de la facture énergétique de KONE France.

Différentes actions permettent de limiter l'impact de la flotte automobile sur l'environnement.



RESPECT DE LA POLITIQUE VÉHICULE DU GROUPE KO<u>NE</u> KONE France gère sa flotte de véhicules conformément à la politique mondiale du groupe KONE qui définit les limites maximales d'émissions de CO2 et encourage les collaborateurs à choisir les véhicules aux émissions les plus faibles.

DIMENSIONNEMENT DES VÉHICULES L'ensemble de la gamme utilitaires est proposé aux collaborateurs KONE France qui choisissent leur véhicule en fonction des exigences réelles de leurs activités. Cela permet d'ajuster avec précision la taille du véhicule aux besoins du métier de chacun.

VÉHICULES PLUS SOBRES Tous les nouveaux véhicules utilitaires KONE France sont équipés du Stop & Start qui limite les consommations de carburant et les émissions de CO2 tout en maximisant le confort de conduite. Des études sont actuellement menées pour mesurer l'impact de l'introduction de véhicules plus sobres.

CHARGEMENT

KONE France pratique une politique de réduction des dimensions et des charges transportées par les véhicules utilitaires. Ainsi les racks de rangements sont allégés, le bois progressivement remplacé par de la matière plastique ABS et de l'aluminium.

KONE A ÉTÉ LE PREMIER ASCENSORISTE

français à intégrer un véhicule totalement électrique à sa flotte en 2008. Un véhicule électrique Renault Zoé est à disposition des collaborateurs en autopartage sur le site de Nice. D'autres sont maintenant disponibles sur le site de Trappes. Dans la perspective d'accélérer l'introduction du véhicule électrique dans sa flotte, KONE France en étudie la compatibilité avec l'activité de maintenance.



OPTIMISATION DES DÉPLACEMENTS

Dans le cadre des interventions de maintenance, les déplacements des techniciens KONE France sont optimisés :

- L'application KONE Field Mobility (planification des visites de maintenance, organisation des tournées des techniciens).
- L'utilisation du process Technical Help Desk (sollicitation d'un support technique expert à distance, pour le dépannage).
- Un stock de pièces courantes disponible dans chaque véhicule.
- Le dispositif 24/7 (dispositif permettant l'anticipation des pannes, informe le technicien du dysfonctionnement détaillé en amont de la panne).
- Pour les autres collaborateurs, réduction du nombre de déplacements, via des solutions de réunions en ligne et de visioconférence.
- Si la réunion virtuelle ne peut s'envisager, les voyages sont planifiés sur plusieurs jours (regroupement des rendez-vous sur la zone concernée).
- Pour les réunions physiques et aux conférences, leur emplacement est choisi de manière à minimiser les trajets.
- Le mode de transport collectif est privilégié et, à durée égale, le train sera préféré à l'avion ou la voiture.
- Tous les billets des voyageurs KONE France sont dématérialisés.



ORGANISATION LOGISTIQUE

La logistique concerne le transport des équipements entre le site de production et le lieu d'installation. Cette partie est gérée par le groupe KONE qui a des exigences strictes en matière d'efficacité des opérations des prestataires de services. Une attention particulière est accordée à la réduction de l'impact environnemental du transport par l'optimisation de l'itinéraire, du chargement et de l'expédition ainsi que par une analyse minutieuse d'un éventuel transport alternatif.



ÉCO-EFFICIENCE DE NOS BÂTIMENTS

Le groupe KONE harmonise les processus de sélection et de gestion des locaux. L'objectif est de proposer des lieux de travail éco-efficients, pratiques, agréables à vivre, sûrs et sécurisés.

Avant chaque renouvellement de bail, nous effectuons une analyse des locaux suivant des critères précis comme l'adéquation avec l'activité, l'optimisation du ratio d'occupation ou la performance énergétique. Nous pouvons ainsi choisir d'améliorer un local existant ou au contraire de sélectionner un nouveau site plus conforme à la politique KONE.

-24%

DE CONSOMMATIONS ÉLECTRIQUES CHEZ KONE FRANCE

Plusieurs locaux, dont le site majeur de Nice, ont récemment été réaménagés avec en axe prioritaire la préservation de l'environnement.

Un système d'éclairage LED avec détecteur de mouvement permet de limiter l'impact énergétique. De même, un nouveau système de chauffage et de climatisation par pompe à chaleur réversible favorise la réduction de la consommation électrique.



4.2.2. GESTION ET TRAITEMENT DES DÉCHETS

KONE France a la volonté de mieux valoriser ses déchets. Cela passe, d'une part par l'optimisation des emballages - nous menons un travail en étroite collaboration avec nos fournisseurs et prestataires afin de limiter les déchets sur les sites - et d'autre part, par le traitement de chaque déchet.

98%

DES DÉCHETS DANGEREUX CHEZ KONE FRANCE SONT VALORISÉS KONE France a mis en place un système national de gestion des déchets et a obtenu la certification ISO:14001.

Ainsi, toutes les agences sont aménagées avec des zones ISO:14001 pour gérer les déchets dangereux et des bennes pour les déchets non dangereux.

En ce qui concerne le tri des déchets non dangereux, des réflexions sont menées pour en améliorer encore la revalorisation.

Gestion des déchets :

■ Les déchets dangereux sont rapportés à l'agence. Selon le type, ils sont déposés dans des conteneurs spécifiques évacués ensuite par une entreprise

- spécialisée dans la gestion des déchets. Grâce à sa filiale PROKODIS basée dans les Alpes-Maritimes, KONE France est le seul ascensoriste en mesure de retraiter les déchets amiantés.
- Les déchets non dangereux sont, soit traités directement sur les chantiers, soit déposés dans l'une des bennes mises à disposition en agence (respect des 5 flux).
- La traçabilité des déchets se fait au travers de Bordereaux de Suivi de Déchet conformément à la loi (BSD pour les DID) ou de Bons d'enlèvement (pour les DIB), gérés par la Direction Qualité Environnement et suivis par indicateur.

4.2.3. COMMUNICATION ET SENSIBILISATION DES ÉQUIPES

Notre stratégie environnementale est communiquée à chaque collaborateur via un module e-learning obligatoire "Excellence environnementale". Chacun est ainsi encouragé à s'interroger sur sa contribution à la protection de l'environnement dans le cadre professionnel comme dans la sphère privée.

KONE France se mobilise pour prévenir le risque routier. Une fiche personnalisée de prévention des risques accidentogènes est éditée chaque semestre. Elle répertorie les comportements au volant de chaque collaborateur (réparations / accidents / amendes...), les relevés kilométriques, les distances parcourues et la consommation de carburant.

Planifiez votre Vérifiez votre Vérifier la pression itinéraire à l'avance chargement articles pour qu'ils de vos pneus ne bougent pas Bouclez votre Utilisez le rapport le Vérifiez la visibilité Anticipez ce qui se ceinture de sécurité passe autour de plus élevé possible vous N'utilisez votre Ralentissez en Fermez vos fenêtres Eteignez votre téléphone qu'avec un kit Bluetooth sur l'autoroute moteur quand vous êtes à l'arrêt

nous sensibilisons nos collaborateurs
aux bonnes pratiques à respecter pour
rtorie éviter le gaspillage des ressources :

Conseils sur les consommations
électriques des ordinateurs,
téléphones portables, tablettes
et autres équipements de bureau.

fonction de la saison.

En parallèle, via les outils de

SMS, magazine interne, écrans

communication classiques (intranet,

d'affichage, information sur site...),

- et autres équipements de bureau Information sur les températures optimales dans chaque salle en
- Mise en place d'éco-challenge pour réduire le nombre d'impressions et limiter le gaspillage de papier.
- Réception des fax par mail pour diminuer le nombre d'impression
- Collecte de papiers de bureau dans certaines agences.

Dans la même perspective, nous sensibilisons nos conducteurs aux problématiques suivantes : sécurité routière, répartition des charges de matériel, gonflage des pneumatiques, éco-conduite. Cet ensemble de programmes de sensibilisation a permis une diminution de la consommation de carburant et une baisse de l'accidentologie. Pour capitaliser sur ces actions, un module d'e-learning autour de l'écoconduite est en cours de développement.

5. PROPOSER L'OFFRE LA PLUS DURABLE

5.1. KONE met l'accent sur la qualité

Inscrite dans l'ADN de KONE, la haute qualité s'exprime tout au long du cycle de vie de nos équipements (produits, processus et services, du design à la maintenance et jusqu'à la modernisation) et nous permet de vous garantir des déplacements faciles, fiables et sûrs.

Dans une perspective de constante amélioration, nous définissons des objectifs précis dont nous mesurons les évolutions en suivant des indicateurs adaptés à nos activités de production dans les pays usine, et à nos activités de service dans les pays dédiés à l'installation et de maintenance de nos produits (ex. taux de pannes, enquêtes de satisfaction ou taux de réclamation).

CHACUN EST RESPONSABLE DE LA QUALITÉ

De bonnes méthodes de travail permettent de proposer des produits et services de qualité. En cas de problème, nous identifions la cause et mettons immédiatement en place des actions correctives.

Nos équipes opérationnelles comme managériales sont régulièrement formées aux outils Qualité reconnus tels que le 5 pourquoi, l'analyse Pareto ou le

TOUTES LES USINES
DE PRODUCTION ET
DE R&D KONE FRANCE
ET LA QUASI-TOTALITÉ
DE NOS FOURNISSEURS
STRATÉGIQUES SONT
CERTIFIÉES ISO:9001.





brainstorming, afin d'être en capacité d'analyser chaque situation de la meilleure façon.

Grâce aux enquêtes de satisfaction que nous menons, nous sommes toujours à l'écoute de nos clients. Nous avons ainsi eu le plaisir de constater que la qualité est l'une des raisons principales pour lesquelles KONE France est choisi comme partenaire.

KONE France accompagne ses collaborateurs pour qu'ils aient la bonne attitude et les capacités à résoudre les problèmes le plus efficacement possible. Chacun d'entre nous est responsable de la qualité. Il s'agit d'être proactif, de ne pas accepter un moindre niveau de qualité et de passer correctement le relais à ses collègues ou clients. De façon complémentaire à ces engagements, KONE investit également dans la formation de collaborateurs afin de déployer de nombreux projets Lean et Six Sigma comme leviers d'amélioration continue à tous les niveaux et tous les secteurs de notre entreprise.

QUALITÉ DE L'INSTALLATION : DE LA CONCEPTION À LA LIVRAISON

La qualité fait partie intégrante des phases de conception, de fabrication et de livraison des équipements pour améliorer continuellement notre réactivité et notre efficacité :

■ PHASE DE CONCEPTION

Nos processus de "création de solutions" supportés par notre Centre d'ingénierie (CSE) piloté de Nice travaille en étroite collaboration avec nos usines et notre

"LA QUALITÉ PASSE PAR MOI"









force commerciale afin de proposer la meilleure solution technique à chaque dossier.

■ PHASE DE LIVRAISON

Le procesus des "Opérations d'Installation" permet de gérer la qualité de l'installation des appareils en contrôlant le montage à toutes les étapes et en organisant des actions correctives si nécessaire. Une passation entre les équipes d'installation et de maintenance des informations clés spécifiques de l'équipement fait partie des éléments d'entrée à la qualité et fiabilité de nos équipements dès leur mise en service.

QUALITÉ DE LA MAINTENANCE

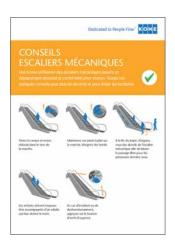
Chez KONE France, nous travaillons constamment à maintenir la plus haute qualité de service et à conserver l'équipement dans un état optimal pour offrir la meilleure expérience d'utilisation. Nous développons un plan de maintenance unique pour chaque composant principal, ce qui permet d'améliorer la sécurité des utilisateurs tout en maximisant la disponibilité des appareils. Des procédures claires, un soutien efficace via la hotline technique, des contrôles et des rapports détaillés lors de chaque visite garantissent la qualité de nos actions.

5.2. La sécurité, indissociable de la culture et des opérations KONE

La sécurité fait partie intégrante de la culture KONE France. Nous pensons que tous les accidents sont évitables et nous voulons que tous les collaborateurs, partenaires et utilisateurs de nos équipements rentrent chez eux, chaque jour, en bonne santé. Nous améliorons continuellement nos processus et notre communication pour nous assurer que chacun adopte le réflexe sécurité.

KONE France valorise le respect des basiques de la sécurité dans toutes les actions et applique le principe de la vigilance partagée. KONE a mis en place un outil sécurité permettant de collecter et analyser les incidents et "presqu'accidents".

Chaque collaborateur peut signaler les situations à risques via une application mobile, permettant à sa hiérarchie de proposer des actions correctives, encourageant ainsi le partage de bonnes pratiques. Ces actions soutiennent l'objectif final de KONE France : atteindre le zéro accident.



ÉCHANGER AVEC LES CLIENTS ET UTILISATEURS

La sécurité est un effort commun qui implique nos fournisseurs, les propriétaires de bâtiments et les utilisateurs. Nous adoptons une communication individualisée pour chacun de ces publics.

KONE France organise aussi des actions de sensibilisation sécurité à l'adresse des plus jeunes. Les mascottes Bob et Max apprennent aux enfants à utiliser correctement ascenseurs et escaliers mécaniques via des supports ludiques : documentation, jeu vidéo, dessinanimé, jeux. Les plus jeunes découvrent ainsi que de simples détails peuvent avoir des conséquences sur la sécurité. Notre objectif est que ces conseils deviennent des réflexes dont ils se souviendront adultes.



CHAQUE ANNÉE, KONE ORGANISE UNE SEMAINE DE LA SÉCURITÉ.

En 2020, KONE a choisi comme thème, la sécurité comportementale l'objectif est de transformer tout comportement

i risque ou dangereux en comportement sûr.



KONE France mobilise également ses clients pour communiquer conjointement auprès des utilisateurs. Ces événements sécurité organisés sur le site du client permettent de sensibiliser les utilisateurs aux bonnes attitudes à adopter en empruntant les équipements.

Dans cette optique de sécurité pour tous, nous accompagnons nos clients en mettant à leur disposition un manuel très complet qui les aide à repérer et gérer les situations potentiellement risquées. Les propriétaires de bâtiments et leur service technique s'assurent ainsi que l'équipement est en bon état de fonctionnement et peuvent facilement informer la maintenance KONE France d'une anomalie comme un bruit anormal ou un débris risquant de gêner le bon fonctionnement de l'appareil.

5.2. La sécurité, indissociable de la culture et des opérations KONE

DES ÉQUIPEMENTS SÛRS

KONE fabrique des équipements qui respectent les réglementations et normes en vigueur et propose souvent des éléments de sécurité qui dépassent les exigences du cadre légal.

KONE contribue à la caractérisation des standards pour améliorer la sécurité des équipements. Nos experts se sont particulièrement impliqués dans la définition des nouvelles normes européennes EN81-20 et EN81-50 qui améliorent considérablement l'accessibilité et la sécurité des passagers et des techniciens de maintenance dans les ascenseurs.

Les infrastructures urbaines sont parfois vieillissantes et nos solutions de modernisation d'ascenseurs contribuent à plus de sécurité en améliorant, par exemple, la précision de nivelage, en installant des détecteurs sur les portes ou encore en ajoutant une liaison phonique vers notre Centre de Relation Clients.

LA SÉCURITÉ AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS

KONE améliore continuellement la sécurité de ses produits et services en portant une attention toute particulière à la conception, à la fabrication, à l'installation et aux processus de maintenance. En parallèle, KONE communique autour de pratiques sûres auprès de ses collaborateurs, sous-traitants, fournisseurs ainsi que de ses clients et utilisateurs.

FOURNISSEURS

Le code de conduite des fournisseurs KONE exige que tous nos fournisseurs veillent à la santé des usagers et à celle de leurs employés. Nos fournisseurs principaux sont régulièrement audités sur la sécurité et la qualité des éléments et produits livrés.

R&D

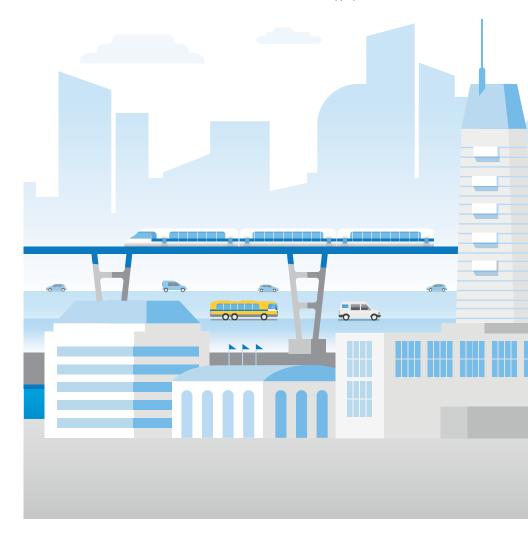
cours du développement produit. Les risques liés à la sécurité sont identifiés et éliminés avant la mise sur le marché. Les produits sont continuellement repensés pour en améliorer la sécurité.

La sécurité est vérifiée au

PRODUCTION

KONE vérifie la sécurité des éléments utilisés en production, en contrôlant les matières premières et les processus de production. Les principaux sites de production sont certifiés ISO:9001, 14001 et OHSAS 18008.

Nous nous assurons que les sites de production sont sûrs pour nos équipes en les formant et en appliquant les 5S*.



BUREAUX

KONE sensibilise ses collaborateurs à la sécurité au travers de formations et via la communication interne.

Les locaux sont entretenus pour garantir un lieu de travail sain et sécurisé.

INSTALLATION

Les méthodes et process garantissent plus de sécurité pour les techniciens de montage. KONE utilise les 5S* dans tous ses process d'installation.
Pour plus de sécurité sur site, KONE propose des formations, un passeport sécurité et méthodes ainsi que des audits et évaluations du risque.

UTILISATION

KONE accompagne ses clients et propriétaires de bâtiments dans le contrôle sécurité des appareils.
KONE communique et organise des événements pour promouvoir une utilisation sécurisée des équipements.

MODERNISATION

KONE développe des solutions de modernisation pour améliorer ou remplacer les équipements existants par des solutions aux normes, renforçant la fiabilité et la sécurité. Les produits sont installés par des techniciens selon des processus de modernisation stricts et sécurisés.

MAINTENANCE

KONE assure la sécurité des équipements grâce à la maintenance préventive. Nos techniciens de maintenance sont formés et équipés d'outils mobiles pour accomplir leur travail quotidien en toute sécurité.



*Les 5S proviennent d'une méthodologie d'organisation japonaise et signifient Séparer / Stabiliser / Surfacer / Standardiser / Soutenir.

5.3. Des solutions éco-efficientes pour des bâtiments plus verts

L'objectif constant de KONE est d'améliorer l'éco-efficience de nos solutions et de moderniser les ascenseurs, escaliers mécaniques et portes existants pour les rendre plus sobres en énergie. Nous fournissons des produits et services qui aident nos clients à atteindre leurs propres objectifs en matière d'éco-efficience à chaque étape du cycle de vie de leurs bâtiments : conception, construction, maintenance, modernisation et traitement de fin de vie. Nous sommes donc attentifs à la façon dont nos solutions sont produites et livrées pour réduire l'impact de notre activité sur l'environnement.



1. Une urbanisation durable.

Nous calculons la consommation énergétique de nos produits et publions leur impact environnemental de manière transparente. Parallèlement, nous participons à l'élaboration de normes mondiales sur la gestion de l'énergie.



2. Des méthodes d'installation propres.

Certifié ISO:14001 nous nous employons à réduire notre empreinte carbone et à améliorer notre efficacité énergétique et matérielle. Lors de l'installation des équipements, nous suivons un processus qui minimise notre impact environnemental et assure une gestion efficace des déchets.

Jusqu'à 70% d'économies d'énergie en modernisant un ascenseur



3% de réduction annuelle de l'empreinte carbone



4. Des processus de maintenance respectueux de l'environnement.

L'utilisation de technologies intelligentes et d'une flotte de véhicules plus écologiques permet à la fois d'abaisser nos émissions de CO2 et d'offrir de meilleures performances. Le stock de pièces détachées dont chaque technicien dispose, contribue à réduire les déplacements et ainsi à minimiser l'impact de notre activité sur l'environnement.



3. Des solutions de modernisation pour des bâtiments plus sobres.

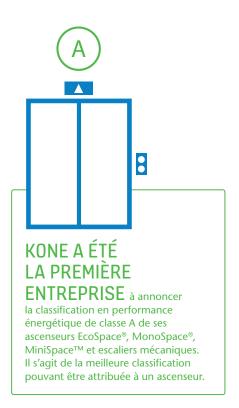
La modernisation de vos équipements permet de limiter vos consommations énergétiques pour minimiser votre impact sur l'environnement. Nos solutions de modernisation s'échelonnent, du simple changement de l'éclairage par des lampes LED au remplacement complet de l'appareil doté de la régénération.

CERTIFICATIONS BREEAM, LEED ET HQE

KONE aide à lutter contre le changement climatique et contribue à la conception d'immeubles écologiques.

Nos ascenseurs, escaliers mécaniques et trottoirs roulants peuvent générer des crédits BREEAM, LEED et HQE.

Nous pouvons fournir diverses analyses : modèles de trafic, consommation énergétique et possibilités de réduction de l'empreinte carbone.



KONE fait évaluer l'impact environnemental de chacun de ses produits par un organisme indépendant. Ainsi, les déclarations environnementales des produits KONE (EDP) comportent des informations sur l'ensemble du cycle de vie des appareils : consommation d'énergie, matières premières, production de déchets et émissions. Ces déclarations sont conformes à la norme ISO:14025.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

L'impact majeur de nos solutions sur l'environnement résulte de la consommation électrique des ascenseurs et escaliers mécaniques tout au long de leur cycle de vie. L'électricité est nécessaire pour déplacer passagers et marchandises, pour l'éclairage et le contrôle de l'appareil. Il est donc essentiel pour KONE de se concentrer sur les innovations permettant une meilleure efficacité énergétique.

Les innovations éco-efficientes intégrées au KONE MonoSpace®500, l'ascenseur sans machinerie le plus installé, a permis de diminuer les consommations énergétiques de 90% depuis 1990. Ces excellents résultats sont dus au moteur de traction EcoDisc® doté d'un entraînement à régénération, de solutions de veille et d'un éclairage LED qui réduisent considérablement la consommation énergétique des ascenseurs.

-90%

BAISSE DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES DU KONE MONOSPACE®500 DEPUIS 1990

SÉLECTION DES MATIÈRES PREMIÈRES

Lors de la conception des produits, KONE sélectionne des matières premières sans danger pour la santé ou l'environnement.

- L'ascenseur KONE MonoSpace®, par exemple, est essentiellement composé d'acier et de fonte.
 Le produit n'est pas équipé de condensateurs contenant du PCB ou du PCT. Il ne contient ni amiante, ni pigment au plomb ou au cadmium dans les peintures, ni produits chimiques néfastes pour la couche d'ozone.
- Les matériaux bois utilisés sur certains appareils sont certifiés FSC c'est-à-dire qu'ils proviennent de forêts gérées de manière responsable et durable.

RÉDUCTION DE LA PRODUCTION DE DÉCHETS

Dès la fin de sa vie opérationnelle, l'ascenseur est démonté. 55% de ses composants peuvent être triés et réutilisés sans prétraitement. Au final, 90% des éléments d'un ascenseur ou d'un escalier mécanique sont en métal et peuvent être recyclés.

6. ÊTRE LE MEILLEUR EMPLOYEUR ET ATTIRER LES TALENTS

6.1. KONE, une entreprise où il fait bon travailler

Chez KONE France, nous insufflons une culture collaborative où les salariés se font confiance et se respectent.

Notre stratégie RH a pour but d'assurer l'engagement, la motivation et le développement continu de nos collaborateurs. Nous voulons que KONE soit un lieu où il fait bon travailler : où tout le personnel, traité de manière juste et équitable, bénéficie d'un environnement de travail sain et sûr.

3 000

COLLABORATEURS ENVIRON CHEZ KONE FRANCE

72%

DES COLLABORATEURS DE KONE FRANCE SONT EN CONTACT PERMANENT AVEC LES CLIENTS





DES VALEURS ÉTHIQUES

Le code de conduite, applicable à l'ensemble du groupe KONE, édicte les principes éthiques qui nous guident dans nos activités. En tant qu'employeur, KONE France s'engage à adopter une approche d'égalité des chances qui place les personnes au poste convenant le mieux à leurs aptitudes. Nous interdisons toute discrimination et ne faisons pas de distinction en fonction du genre, de l'origine ou d'autres aspects personnels. La diversité est encouragée et valorisée. Dans ce sens, KONE France est signataire de la charte de la diversité. Des campagnes de sensbilisation

comme sur la non-discrimination et la préventions des actes de harcèlement sont animées à l'échelle de l'entreprise.

LE CONFORT DES COLLABORATEURS

KONE France veille au confort de ses collaborateurs. Les locaux sont repensés sous forme d'espaces ouverts favorisant l'interaction. Des zones de travail spécifiques sont aménagées comme l'espace coworking. Chaque situation individuelle peut être étudiée par un ergonome afin de mettre en place un environnement de travail propice à l'épanouissement professionnel.

Les salariés sont associés aux réflexions entamées lors de modification de l'espace de travail. 72% de nos collaborateurs sont au contact des clients et disposent donc d'un véhicule de service ou de fonction pour se déplacer. Pour leur confort de conduite, tous les nouveaux véhicules de service sont dotés de la technologie Stop&Start, de la climatisation et de sièges réglables en hauteur. Par ailleurs, pour plus de sécurité, les radars de recul feront prochainement partie des équipements de base des véhicules KONE.



KONE A RECU LA CERTIFICATION TOP EMPLOYEUR 2020

KONE est une nouvelle fois reconnu pour la qualité de ses Ressources Humaines. Nous sommes fiers de cette nouvelle récompense mais surtout fiers de voir que nous avons une entreprise dans laquelle nos collaborateurs se sentent bien.

Le Top Employers Institute est l'organisme de certification international qui reconnaît l'excellence des pratiques RH.
Le programme de certification Top
Employer évalue les organisations, grâce à un processus d'analyse et de validation détaillé, et les certifie en tenant compte de pratiques RH. La certification positionne notre organisation en tant que leader en matière de pratiques RH.

UN DIALOGUE SOCIAL SAIN

Communiquer et négocier avec les organisations syndicales et les élus font partie de la culture d'entreprise de KONE France. Nous considérons que les relations entre Représentants du Personnel et Direction doivent être, avant tout, des relations constructives, basées sur des discussions ouvertes permettant de négocier de meilleures conditions de travail pour les salariés. C'est avec cette vision que nous avons signé, année après année, de nombreux accords d'entreprise dans différents domaines : salaires, conditions de travail, l'accord handicap, la qualité de vie au travail...



NOS ACCORDS

L'ACCORD RELATIF À LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

Cet accord a pour objectif la gestion des emplois et des compétences (notamment via la formation professionnelle), l'accompagnement et le développement des parcours professionnels (mobilité interne, mobilité géographique, mobilité professionnelle) et l'accompagnement des fins de parcours de carrière.

L'ACCORD HANDICAP

Cet accord facilite l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Les résultats de cet accord sont évoqués au chapitre 7.

L'ACCORD RELATIF À L'ÉGALITÉ HOMMES / FEMMES

Cet accord a pour objectif de réduire les écarts entre les hommes et les femmes, tant au niveau de la rémunération que de l'accès à la formation et à la promotion professionnelle, tout en favorisant une bonne articulation pour tous entre activité professionnelle et vie familiale.

L'ACCORD SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (EN COURS DE NÉGOCIATION)

Les axes de négociation de cet accord portent sur la prévention de la santé au travail et des risques psychosociaux, l'engagement des collaborateurs et l'amélioration des conditions de travail (outils, droit à la déconnexion, environnement de travail, etc.) et équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle (télétravail).

6.2. Développement des compétences et évolution professionnelle

Pour atteindre nos objectifs et renforcer nos compétences futures, nous avons besoin en permanence de faire évoluer les savoir-faire de nos collaborateurs. Dans cette perspective, KONE France mise sur le développement de ses collaborateurs en se concentrant sur la formation.

Un volet important de la formation concerne le renforcement de l'expertise technique. Dans cette optique, KONE France s'appuie sur une équipe de formateurs et de référents en charge des formations au Centre de Trappes, ainsi que sur les formateurs terrain présents en région.

KONE France forme également ses collaborateurs à des thématiques plus globales visant à développer le leadership, à piloter et développer l'activité ou à agir selon les valeurs KONE. Ces formations sont assurées par des formateurs internes, des prestataires extérieurs ou sont disponibles via des modules de formation e-learning sur notre plateforme konelearning.com.

L'objectif de KONE France est d'avoir les meilleurs professionnels avec les bonnes compétences au bon poste. Dans cette perspective, les managers reçoivent chacun de leur collaborateur en entretien individuel deux fois par an. Au-delà du bilan et des objectifs, ces entretiens sont l'occasion de faire le point sur l'épanouissement au travail et permettent d'identifier des

5%

DE LA MASSE SALARIALE ANNUELLE KONE FRANCE EST DÉDIÉE À LA FORMATION PROFESSIONNELLE

97%

DES COLLABORATEURS KONE FRANCE SONT FORMÉS AU MOINS UNE FOIS PAR AN

LE CENTRE DE FORMATION DE TRAPPES S'ÉTEND SUR 2 200M².

Ce pôle de formation européen multimarques et multiproduits regroupe des matériels et technologies de différentes marques, de 1950 à nos jours : 2 escaliers mécaniques, 14 ascenseurs, 35 portes de bâtiment et 80 postes de travaux pratiques.



50%

DES POSTES OUVERTS CHEZ KONE FRANCE SONT POURVUS EN INTERNE

possibilités d'évolution professionnelle. Des opportunités de carrière existent chez KONE France, mais également au niveau international au sein du groupe.

6.3. Attirer les talents

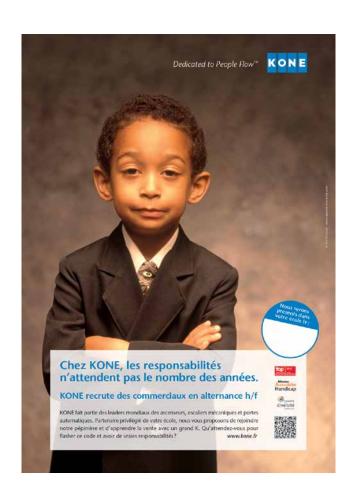
L'alternance chez KONE France est au cœur de notre politique de recrutement. Cette démarche s'inscrit dans notre volonté de constituer un vivier de futurs collaborateurs et de promouvoir l'embauche en CDI de jeunes de moins de 25 ans à l'issue de leur apprentissage.

Pour appuyer cette démarche, nous avons créé des partenariats de proximité et travaillons en étroite collaboration avec des écoles de commerce, des écoles d'ingénieurs et des lycées professionnels.

Le label Happy Trainees a été décerné à KONE en signe de la bonne qualité d'accueil et de management de ses stagiaires et alternants. Ce label est remis par un organisme indépendant à l'issue d'une évaluation en ligne proposée à l'ensemble des anciens stagiaires.



ALTERNANTS ENVIRON CHAQUE ANNÉE CHEZ KONE FRANCE EN APPRENTISSAGE OU CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION



6.4. Mesurer la satisfaction

Une enquête est adressée chaque année à l'ensemble des collaborateurs KONE. Chaque salarié peut ainsi s'exprimer librement sur de nombreuses questions, notamment sur ses conditions de travail, sa confiance dans l'entreprise, ses relations avec son manager, la communication, la stratégie de KONE... Sur la base des résultats obtenus, nous mettons en place des plans d'actions locaux et nationaux.

Près de 90% des salariés de KONE France répondent aux 48 questions du questionnaire. Parmi les thèmes qui ressortent nettement, on peut souligner qu'une large majorité des collaborateurs KONE France estiment que leur entreprise est socialement responsable avec des comportements éthiques fortement valorisés. Par ailleurs, les collaborateurs ont une bonne compréhension des objectifs et de la stratégie de l'entreprise, avec une grande majorité convaincue de la pérennité de l'entreprise et de sa réussite à long terme.

6.5. La sécurité du personnel, une priorité

KONE France s'assure que ses collaborateurs aient les compétences nécessaires, les bons outils et les instructions pour réaliser leur mission de manière professionnelle et sécurisée. Les collaborateurs terrain sont formés aux méthodes d'intervention sur site. En complément de la formation, chaque technicien est équipé d'un classeur ABC, d'un manuel et de la documentation technique cadrant leurs interventions. Ils sont ainsi informés des règles à respecter comme le port des équipements de protection individuelle, le balisage de la zone de travail, la collecte et le tri des déchets, la sécurisation du travail en hauteur, les risques électriques... KONE France demande à chacun de signaler les situations risquées et les bonnes pratiques à sa hiérarchie et à la direction sécurité.

Chaque mois des réunions d'information et d'échange sur un aspect particulier de sécurité sont organisées entre les équipes terrain et leur responsable. Les managers effectuent des vérifications régulières in situ pour mesurer la conformité aux politiques et aux méthodes de travail définies par KONE France et vérifier l'état des équipements de protection individuelle et des outils.

Le nombre d'incidents, de jours d'arrêt, de "presqu'accidents" et de retours d'expérience sont des indicateurs qui permettent de piloter les actions sécurité. Les causes sont identifiées et des actions correctives sont mises en œuvre. Chaque mois ces résultats sont diffusés à l'ensemble des collaborateurs et les enseignements tirés des incidents, "presqu'accidents" mais aussi des bonnes pratiques, sont portés à la connaissance de tous.

KONE Way, the safe way*

*KONE Way, la manière sûre

CHAQUE COLLABORATEUR,

quel que soit le poste occupé, est directement concerné par la sécurité. Dès leur entrée dans l'entreprise, les collaborateurs KONE France sont tous formés à la santé et à la sécurité au travail. Toutes les réunions ou sessions de formation débutent par un préalable sur la sécurité. Un support sous forme de classeur consigne toutes les règles de base à respecter pour l'activité de chaque métier. Nous appliquons le "KONE Way" pour la sécurité qui définit les basiques à respecter pour travailler en sécurité.

"GRÂCE AUX ACTIONS DE KONE FRANCE AUPRÈS DES ÉQUIPES, LE TAUX DE FRÉQUENCE* A ÉTÉ DIVISÉ PAR 3 EN 6 ANS."



*Le taux de fréquence correspond au nombre d'accidents avec arrêt de travail par million d'heures travaillées.



6.6. Communiquer et partager

Chez KONE France, nous pensons que l'implication des collaborateurs est basée sur une communication transparente des objectifs de l'entreprise et des moyens mis en œuvre pour les atteindre. Pour ce faire, nous disposons de différents outils :

- L'intranet permet de partager les process et outils internes et d'informer sur l'actualité de l'entreprise.
- Yammer, le réseau social interne et les espaces de travail virtuels favorisent l'échange entre collègues au niveau local et international.



CHAQUE TRIMESTRE,

MoveTV est diffusée via l'intranet. Cette émission de quelques minutes valorise les thèmes importants pour le groupe KONE. Elle présente les façons de travailler et l'actualité de nos collèques à travers le monde.





Enfin, chaque collaborateur participe annuellement aux rencontres du personnel. Chaque année, ce sont plus de 100 réunions de 15 à 20 personnes qui sont organisées en France. Un membre du comité de direction échange avec les collaborateurs sur les réussites de KONE France et les

objectifs et moyens déployés pour réussir l'année à venir. Un accent particulier a été mis sur la nouvelle phase de la stratégie KONE "Gagner avec les clients". C'est également un moment d'échange qui permet à chacun d'exprimer ses préoccupations quotidiennes.

L'ESPRIT KONE

est "le magazine interne de celles et ceux qui font KONE en France". Il illustre des exemples de collaboration gagnante, partage des conseils sur la sécurité et l'environnement, valorise des références et des victoires et expose les transformations stratégiques en cours dans l'entreprise.



7. PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL LOCAL

7.1. La responsabilité économique

Le business model de KONE France est basé sur une approche cyclique et une collaboration à long terme avec ses clients.

KONE apporte de la valeur ajoutée à ses clients tout au long du cycle de vie des bâtiments : nous proposons des solutions innovantes et durables, assurons la disponibilité et la sécurité des appareils et offrons des solutions de modernisation pour les équipements vieillissants.

Ainsi, au niveau de notre cycle économique, l'activité "installations neuves" est une source de croissance pour l'activité "maintenance" qui assure à KONE une stabilité économique de long terme. Les équipements vieillissants que nous entretenons représentent une opportunité pour l'activité "modernisation".

De plus, nous pensons que des évolutions majeures du marché comme l'urbanisation et le vieillissement des populations généreront une demande grandissante pour nos solutions.



Nos performances financières permettent à KONE France de créer de la valeur pour les différentes parties prenantes.

CLIENTS

Notre stratégie "Gagner avec les clients" implique des relations durables avec nos clients : toutes nos activités sont pensées pour contribuer à leur succès.

FOURNISSEURS

Nous cherchons à établir des relations de long terme avec nos fournisseurs car nous savons qu'elles permettent des opportunités commerciales et génèrent des emplois.

<u>ADMINIS</u>TRATION

KONE France agit en qualité de citoyen responsable. Nous nous engageons à payer toutes les taxes qui sont légalement exigées en France et à respecter toutes les exigences de transparence.

COLLABORATEURS

Le principal impact économique de KONE France provient des possibilités d'emploi que nous offrons. KONE est une société mondiale, mais nos opérations sont adaptées à chaque pays.

7.2. L'accessibilité au cœur de la responsabilité sociétale

L'essence du métier de KONE est de faciliter la vie des personnes en favorisant la mobilité et l'accessibilité pour tous au sein des bâtiments. KONE France attache une importance toute particulière à l'accompagnement, à l'emploi et à l'intégration des personnes en situation de handicap et s'investit en faveur du handicap avec deux axes de développement :

- Augmenter l'emploi chez KONE des personnes en situation de handicap avec les actions de sa mission handicap.
- Développer des projets améliorant la qualité de vie au quotidien des personnes en situation de handicap grâce notamment à sa Fondation d'entreprise KONE France.





LES ÉQUIPEMENTS KONE FAVORISENT L'ACCESSIBILITÉ ET LA MOBILITÉ

À mesure que les populations vieillissent, la demande de solutions de déplacement accessibles, sûres et pratiques augmente. Les bâtiments doivent être conçus et construits de manière à permettre aux personnes ayant une mobilité réduite de circuler facilement. Il s'agit de personnes en situation de handicap, mais aussi de personnes encombrées par les objets du quotidien : poussette, canne, déambulateur, bagages, chariot...

Nos différentes solutions d'ascenseur contribuent à améliorer l'accessibilité :

■ La dimension plus vaste de la cabine améliore l'accès au bâtiment des personnes avec poussettes ou en fauteuil roulant.

- Les ascenseurs équipés de sièges augmentent le confort des passagers âgés et en situation de handicap.
- Les portes automatiques ouvertes plus longtemps et les ascenseurs au nivellement précis rendent l'entrée et la sortie plus faciles et sûres.
- Les miroirs offrent aux utilisateurs de fauteuil roulant une meilleure visibilité et les aident à sortir en toute sécurité.
- L'installation de mains courantes permet aux utilisateurs de rester stables lors du déplacement de la cabine.
- Une signalisation en braille sur les boutons et des annonces audio aident les personnes visuellement déficientes ou malentendantes.
- Un ascenseur peut être installé dans un bâtiment qui en était dépourvu auparavant (dans la cage d'escalier ou fixé au mur extérieur) pour faciliter les déplacements.



KONE MISSION HANDICAP

KONE est le premier ascensoriste à avoir signé un premier accord d'entreprise en 2009 sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Nous avons créé depuis une Mission Handicap.

La Mission Handicap a pour missions principales :

- Recruter des candidats reconnus travailleurs handicapés.
- Former et développer les partenariats avec des écoles cibles.
- Développer nos achats avec le milieu protégé.
- Accompagner les salariés KONE reconnus travailleurs handicapés.
- Communiquer et sensibiliser autour du handicap.



250 000€

BUDGET DE LA MISSION HANDICAP PAR AN

4,39%

TAUX D'EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS CHEZ KONE FRANCE

30

OBJECTIF DE RECRUTEMENT DES NOUVEAUX COLLABORATEURS EN SITUATION DE HANDICAP DANS LE CADRE DE L'ACCORD TRIENNAL DE KONE

60

COLLABORATEURS ACCOMPAGNÉS PAR LA MISSION HANDICAP DANS LEUR DEMARCHE RQTH DANS LE CADRE DE L'ACCORD TRIENNAL KONE

58

POSTES DE TRAVAIL AMÉNAGÉS POUR DES COLLABORATEURS RQTH DANS LE CADRE DE L'ACCORD TRIENNAL KONE

10

RELAIS HANDICAP EN RÉGIONS RENFORCENT L'ACTION DE KONE MISSION HANDICAP

L'atelier de notre filiale PROKODIS, dans les Alpes-Maritimes, a été aménagé pour accueillir des travailleurs en situation de handicap avec un ESAT intégré. Chaque année, la Mission Handicap organise la "semaine du handicap" dans toutes les régions de France. Ces rencontres permettent de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs au handicap et à la façon dont il est géré chez KONE France. Cette action nous permet de partager avec l'ensemble du personnel notre vision de l'intégration et de faciliter la collaboration quotidienne entre salariés valides et travailleurs en situation de handicap. L'enjeu est de créer une mixité au sein de nos équipes.

MÉCÉNATS

KONE France a installé des portes automatiques et piétonnes sur-mesure pour l'église de la Madeleine à Paris. Cette réalisation représente un travail exceptionnel d'ébénisterie et d'artisanat. L'installation rend la nef de l'église totalement accessible aux personnes à mobilité réduite tout en valorisant le cadre historique du monument.

KONE a également restauré l'ascenseur de l'Aga Khan de l'Opéra Garnier.



LA FONDATION KONE FRANCE

Créée en 2006 à l'initiative de KONE France, la Fondation d'Entreprise KONE France soutient des projets à la fois innovants, pérennes et accessibles au plus grand nombre, en accord avec ses missions:

- Améliorer l'accessibilité : nous soutenons les actions favorisant l'accès à la culture, à l'art, à l'éducation, aux loisirs et aux sports, particulièrement en faveur des personnes en situation de handicap.
- Créer du lien social : nous avons à cœur d'accompagner les projets contribuant à la création de liens sociaux, par la mise en place d'actions de solidarité et de proximité qui conduisent à instaurer des lieux de vie et d'échanges pour les personnes en situation de handicap.



Crédit photo : Adrien Daste



rédit photo : © 2011 Musée du Louvre/Antoine Mongodin



Crédit photo : Adrien Daste

La Fondation KONE France et

l'association Universcience, qui a pour mission de rendre les sciences et techniques accessibles à tous, soutiennent le projet DA VINCI TOUCH. Dans ce cadre, nous avons participé à la réalisation d'un coffret de 21 planches en relief d'œuvres de Léonard de Vinci complétées d'un CD audio en français et en anglais. Ce projet permet au public mal ou non voyant de découvrir l'art.

La galerie tactile du Musée du Louvre, créée en 1995, projet pionnier dans son genre, vise à renforcer le continuum de visite avec les collections de sculptures. Elle propose des présentations thématiques de moulages d'œuvres célèbres dont les originaux sont exposés au Louvre, pour les publics du champ social et du handicap. Aujourd'hui, la galerie tactile se modernise avec de nouveaux moulages dans une scénographie modernisée et une signalétique plus aboutie. Un audioguide et des outils multisensoriels viendront compléter l'expérience.

L'association Simon de Cyrène développe et anime des "maisons partagées", lieux de vie communautaires pour des personnes valides et des personnes souffrant de handicap. L'association permet aux personnes valides de sortir de leur isolement social et aux personnes en situation de handicap d'être aidées au quotidien dans le cadre de relations amicales et solidaires. La Fondation KONE France a participé à l'ouverture de deux maisons partagées accueillant 59 résidents.

7.3. Un code de conduite engagé

La politique de KONE se fonde sur l'honnêteté, l'intégrité et l'esprit d'équipe, trois points clés qui nous permettent de créer un bon environnement de travail pour chacun. Deux supports précisent les fondamentaux et engagements dans ce domaine : le code de conduite et la politique de conformité.

L'attention de tout collaborateur intégrant KONE France est attirée sur ces différents points. Les équipes de KONE sont régulièrement sensibilisées sur ces sujets. Leurs connaissances sont vérifiées au travers d'un module de formation obligatoire incluant des exercices de rappel et des tests sur les règles de la concurrence.

CODE DE CONDUITE Il définit le type de comportement attendu pour tous les collaborateurs KONE et précise les comportements non tolérés.

- Conformité aux lois et règlements
- Environnement de travail (non-discrimination, hygiène, sécurité, protection contre le harcèlement)
- Concurrence loyale et déloyale
- Risques et conflits (conflits d'intérêts, intégrité vis-à-vis des fournisseurs)
- Dispositifs anti-corruption

POLITIQUE DE CONFORMITÉ Elle définit les règles et les principes applicables à tous les collaborateurs KONE en matière de respect des règles de la concurrence dans le monde.

- Droit de la concurrence
- Infractions au droit de la concurrence
- Relations avec les clients et fournisseurs
- Conséquences en cas de non-respect de la politique de conformité
- Signalements, plaintes, requêtes

7.4. Une chaîne logistique leader dans le secteur

Notre objectif est de développer la meilleure chaîne logistique du secteur en garantissant qualité, réactivité et efficacité.

La chaîne logistique KONE couvre la production des équipements, la modernisation et les pièces détachées. Elle comprend toutes les actions et processus qui précèdent la livraison des équipements sur le site d'un client et se termine quand le client réceptionne l'installation. Pour ce faire, notre travail consiste à s'assurer

que les bons articles commandés sont livrés aux bons endroits au bon moment. Nous travaillons également avec des fournisseurs de matériel, des transporteurs et des plateformes de stockage.

Nous adaptons notre chaîne logistique aux demandes et retours des clients. Nous suivons avec attention le taux de pannes l'année suivant la mise en service, les composants défectueux ainsi que les retours clients. Nous analysons ces données avec l'outil

Six Sigma pour mettre en place des actions correctives et anticiper au plus tôt les éventuels défauts de production.

Une livraison de nuit, soit dans le véhicule du technicien ou dans un point relais, garantit une mise à disposition rapide des pièces détachées pour une intervention dès le matin.



7.5. Développer des partenariats avec les fournisseurs

La grande majorité des achats impactent la qualité des produits ou services KONE. Le groupe a donc développé un système de gestion de la qualité de ses fournisseurs. Les achats sont réalisés auprès des usines du groupe qui développent des partenariats avec des fournisseurs clé, avec en objectif, un approvisionnement efficient et fiable.

KONE France applique ces principes à ses fournisseurs et sous-traitants qui se doivent de répondre aux mêmes exigences de compétence, d'amélioration continue dans la qualité, de maîtrise des coûts, d'innovation et de fiabilité que KONE.

La gestion de la Qualité Fournisseur est gérée par la direction achats de KONE France suivant les procédures ci-contre :



SÉLECTION ET ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

Une demande de référencement de nouveau fournisseur ou sous-traitant est effectuée en utilisant la "fiche de pré-évaluation création fournisseur" après s'être assuré des références et de la qualification du fournisseur et notamment de ses certifications.

CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS

KONE attend de ses fournisseurs une grande compétence et une amélioration continue dans la qualité, la maîtrise des coûts, l'innovation et la fiabilité. Chaque fournisseur signe le code de conduite des fournisseurs qui l'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur et à avoir une éthique de travail.

CHARTE KENYA

La prise en compte du développement durable est également un critère de référencement de nos fournisseurs et sous-traitants. Nous leur demandons de signer notre charte environnementale qui les engage sur le tri, le regroupement et l'évacuation des déchets ainsi que sur les conditions d'intervention et le respect des consignes de sécurité.

ÉVALUATIONS PÉRIODIQUES ET AUDITS

La gestion de la Qualité Fournisseur évalue régulièrement la performance des fournisseurs en utilisant les processus d'amélioration continue (mesure des indicateurs clés de la performance, processus de retour d'informations, système d'actions préventives et correctives). Une revue annuelle est organisée pour évaluer les fournisseurs, analyser leur impact sur la qualité et mettre en place, le cas échéant, d'éventuelles actions correctives. L'étude porte sur le respect des délais de livraison, les anomalies de sécurité ou de qualité constatées, la réactivité, l'innovation et la compétitivité.

RÉUNIONS

Des rencontres avec les principaux fournisseurs sont régulièrement organisées afin d'examiner la performance et définir des actions préventives et correctives si nécessaire.



À PROPOS DE KONE FRANCE

Tour First à la Défense, Nouveau Palais de Justice à Paris, Tour La Marseillaise à Marseille, mais aussi Opéra Garnier ou Église de la Madeleine à Paris, autant de références pour lesquelles KONE fournit des solutions - ascenseurs, escaliers mécaniques et portes automatiques - innovantes et éco-efficientes, pour offrir la meilleure expérience de déplacement.

Acteur de référence, KONE conseille ses clients partenaires tout au long du cycle de vie de leurs bâtiments : de la planification à l'installation et de la maintenance à la modernisation.

Pour assurer un service d'excellence, KONE propose un portefeuille de solutions de maintenance et de supervision qui garantissent la sécurité et la fiabilité des équipements tout en minimisant les coûts et les temps d'indisponibilité. En France, KONE s'appuie sur 3 000 collaborateurs dont 2500 techniciens dans 100 agences.

www.KONE.fr

À PROPOS DE KONE

Acteur majeur dans l'industrie des ascenseurs, des escaliers mécaniques et des portes automatiques, KONE fournit des solutions et des services innovants, éco-efficients et intégrés pour les bâtiments intelligents d'aujourd'hui. Nous accompagnons nos clients sur l'ensemble du cycle de vie des bâtiments, de la conception jusqu'à la maintenance et la modernisation. Notre mission est d'améliorer la mobilité dans les villes pour offrir la meilleure expérience de déplacement des personnes (People Flow®), en douceur, en toute sécurité, de manière confortable et sans attente dans et entre les bâtiments. Nous sommes des partenaires fiables, flexibles et rapides avec une réputation de leader en innovation dont la dernière révolution porte sur les services de maintenance avec les Services Connectés 24/7. En 2019, le chiffre d'affaires de KONE est de près de 10 milliards d'euros avec environ 60000 collaborateurs dans 60 pays. KONE est coté au NASDAQ OMX Helsinki Ltd en Finlande.

www.KONE.com









Dedicated to People Flow™: Pour l'accessibilité et la circulation des personnes.

Cette publication est rédigée à titre purement informatif. Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment le design et les spécifications des produits. Aucun passage de cette publication ne peut être interprété comme une garantie ou une condition, ni explicite ni implicite, concernant quelque produit que ce soit, son adéquation en vue d'un usage particulier, son caractère commercialisable, sa qualité ou la représentation des clauses de tout contrat d'achat que ce soit. Il se peut que le rendu des couleurs diffère légèrement des couleurs réelles. KONE MonoSpace®, KONE MiniSpace® KONE EcoDisc® ont des marques déposées de KONE Corporation. Copyright © 2020 KONE Corporation. KONE, Siège social ZAC de l'Arénas - Bât. l'Aéropòle - 455, Promenade des Anglais - BP 3316 - 06206 NICE Cedex 3 - Société Anonyme au capital de 10 410 615 euros - 592 052 302 RCS Nice.