



# We Elevate... Our World

## Rapport de développement durable 2018



**Schindler**

# Sommaire

- 2 Message du président
- 3 Faits marquants de 2018
- 4 Qui nous sommes
- 6 Stratégie et priorités
- 17 Notre performance
- 31 Attestation de l'auditeur externe

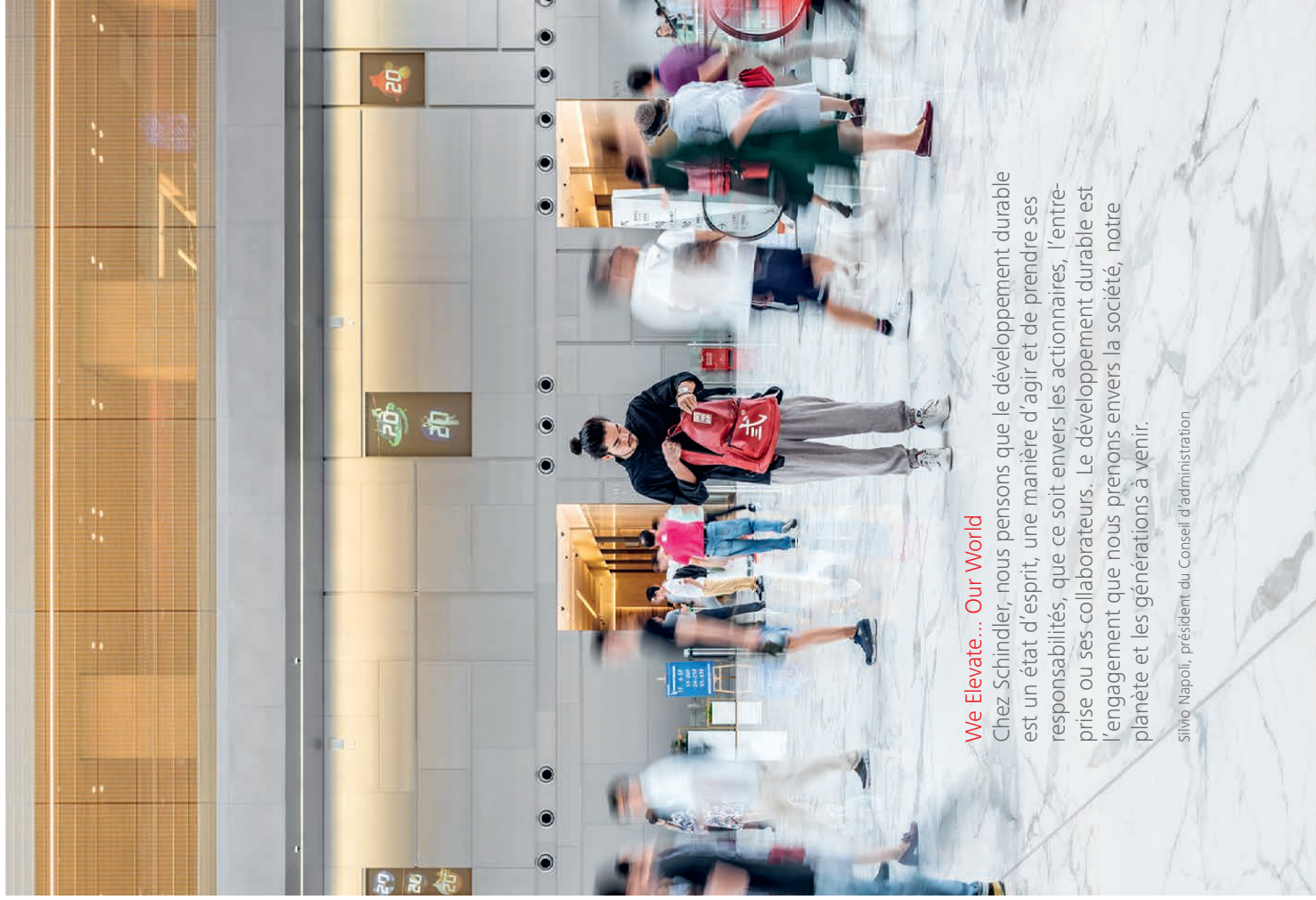
## A propos du présent rapport

Ceci est la 7<sup>e</sup> édition du rapport de développement durable de Schindler s'appuyant sur les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), et la première tenant compte des normes GRI. Ce rapport englobe l'ensemble des entités incluses dans nos états financiers consolidés et présente notre performance pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2018. Sa structure et son contenu s'articulent autour des enjeux sociétaux pertinents pour Schindler, l'ordre des priorités étant défini en fonction des préoccupations des parties prenantes. L'attestation externe est délivrée par Swiss Climate conformément à la norme AA1000AS (2008) de type 2 pour les données relatives à notre empreinte carbone et nos priorités.

Le rapport est approuvé par le *Supervisory and Strategy Committee* du Conseil d'administration, comité présidé par le président dudit conseil.

Publié le 24 juin 2019

Ceci est une traduction de l'original anglais. Seul le texte original en langue anglaise fait foi.



### We Elevate... Our World

Chez Schindler, nous pensons que le développement durable est un état d'esprit, une manière d'agir et de prendre ses responsabilités, que ce soit envers les actionnaires, l'entreprise ou ses collaborateurs. Le développement durable est l'engagement que nous prenons envers la société, notre planète et les générations à venir.

Silvio Napoli, président du Conseil d'administration

# Message du président

Schindler permet aux personnes de parvenir à destination – au travail ou à leur domicile, dans des aéroports ou des enceintes sportives, au sein de mégapoles ou de gracieux – partout dans le monde. Aujourd'hui, les centres urbains sont plus peuplés que les zones rurales. Villes et structures s'élèvent, se densifient, et le rythme s'y accélère. Ces nouveaux facteurs exigent de nouvelles capacités en termes de transport. Parallèlement, la technologie et la société sont de plus en plus interconnectées, ce qui nécessite des solutions de mobilité urbaine plus performantes, plus intelligentes et plus durables. Chez Schindler, nous sommes convaincus que cet état de fait exige d'associer technologie et responsabilité, efficacité et prise de conscience, et de se focaliser sur le présent comme sur l'avenir.

Quelles mesures prenons-nous à cet effet? En 2018, nous avons lancé notre stratégie de développement durable «We Elevate Our World». Inspirée des objectifs de développement durable des Nations Unies et de l'Ac-

cord de Paris sur le changement climatique, celle-ci comprend six priorités clairement définies se rapportant à l'environnement, à la société et à l'entreprise. La stratégie fixe des objectifs ambitieux pour 2022, que le présent rapport expose en détail.

Nous avons sélectionné ces objectifs du fait de leur pertinence pour notre entreprise. Les progrès enregistrés dans des domaines tels que l'efficacité énergétique et la formation professionnelle sont déjà concluants, et nous sommes fiers des efforts accomplis. Toutefois, la route est encore longue dans d'autres domaines, comme par exemple la diversité de nos effectifs.

Notre engagement en faveur du développement durable relève de notre obligation d'agir au mieux des intérêts de l'entreprise et de ses parties prenantes. En opérant de manière durable, nous pouvons associer réussite de notre entreprise, responsabilité sociale et approche visionnaire. Il faut du courage pour adopter une réflexion et

mener une action axées sur le long terme plutôt que se concentrer sur les résultats à court terme. Cet état d'esprit combatif est inscrit dans les gènes de Schindler depuis la création de la société en 1874, et nous continuerons d'y puiser nos forces à l'avenir.

Il est impossible de prendre le virage du développement durable d'un coup. Chez Schindler, nous pensons qu'il s'agit davantage d'un état d'esprit, une manière d'agir et de prendre ses responsabilités envers les actionnaires, l'entreprise et ses collaborateurs.

Le développement durable est l'engagement que nous prenons envers la société, notre planète et les générations à venir.



Silvio Napoli

Président du Conseil d'administration



«Le développement durable est l'engagement que nous prenons envers la société, notre planète et les générations à venir.»

# Faits marquants de 2018

**9,8** jours

C'est le nombre moyen de jours de formation technique et à la sécurité pour les techniciens de service de toutes les régions (+ 2,6% par rapport à 2017).

→ En savoir plus

**Le Schindler 9300 répond aux exigences des certifications LEED et BREEM**

Synonyme de sécurité améliorée pour les utilisateurs et d'empreinte carbone réduite, l'escalier mécanique convient particulièrement aux espaces publics et bâtiments commerciaux de grande envergure. En association avec trois modes de fonctionnement ECO, son nouveau système d'entraînement constitue une solution de mobilité extrêmement performante sur le plan énergétique. Outre le système classique d'économie d'énergie ECO, il propose des options supplémentaires permettant de renforcer la gestion intelligente de l'énergie, avec à la clé un allongement de la durée de vie de l'escalier mécanique. Ces améliorations lui ont valu d'obtenir une classe d'efficacité énergétique ISO A+++ d'après la norme 25745-1/3.

→ En savoir plus

**Distinctions et récompenses**

En 2018, Schindler Afrique du Sud a décroché pour la première fois le label Top Employer emboitant le pas à Schindler Allemagne, qui l'a obtenu pour la huitième fois depuis 2008, tandis que Schindler Espagne le recevait pour la dixième année consécutive.

Schindler Australie a remporté l'Australian Business Award dans la catégorie ressources humaines (ABA 100), qui récompense les efforts visant à offrir à tous des occasions de progresser et de déployer leur plein potentiel.

Les efforts de Schindler ont également été récompensés par son inclusion dans l'indice SXI Switzerland Sustainability 25<sup>th</sup> de SIX Swiss Exchange depuis 2016. L'indice se compose des 25 sociétés les plus durables de l'indice SMI Expanded.

Le programme **Igniting Minds** de Schindler Inde s'est vu décerner quatre prix pour avoir permis la formation technique de 700 étudiants de talent issus de milieux défavorisés.

→ En savoir plus


**-5%**

C'est la réduction de l'empreinte carbone de notre parc automobile mondial rapportée à notre chiffre d'affaires 2018. Ce résultat est le fruit d'efforts à long terme découlant de notre politique en la matière, qui fixe des objectifs internes stricts pour le remplacement des technologies et des standards d'émissions les moins performants. Nous ambitionnons de revoir en profondeur notre concept de flotte à l'horizon 2022, afin d'inclure dans notre parc des moyens de transport alternatifs pour les techniciens et le matériel.

→ En savoir plus

**Programme Women in Leadership**

Fortis du succès remporté par notre programme Women in Leadership lancé en Europe en 2017, nous avons élargi en 2018 son périmètre géographique au continent américain et à l'Asie, tout en donnant le coup d'envoi de la deuxième édition sur le Vieux Continent. 78 collaboratrices à haut potentiel ont ainsi renforcé les piliers de leur évolution professionnelle grâce au programme.



→ En savoir plus



ActionBoard Ahead

L'outil ActionBoard, qui fait partie intégrante de la plateforme numérique basée sur le cloud «Schindler Ahead», fournit aux décideurs des informations en temps réel et tout au long de la durée de vie de leurs ascenseurs et escaliers mécaniques. Ces informations leur permettent de prendre des décisions éclairées concernant l'infrastructure, facilitant ainsi la gestion des ressources qui leur sont confiées tout en améliorant la qualité de vie des utilisateurs.

→ En savoir plus

Dans le monde entier, Schindler contribue au développement d'environnements urbains durables offrant une qualité de vie accrue. Par l'innovation et le leadership technologique, Schindler met au point des produits et des services à même d'assurer une mobilité de haute qualité qui facilite le quotidien dans les villes densément peuplées.

**Chiffre d'affaires**  
En millions de CHF

**10 879**

**Nombre d'employés**  
Au 31 décembre 2018

**64 486**

**Investissements R&D totaux**  
En millions de CHF

**178**

**Total des impôts sur le revenu**  
En millions de CHF

**244**

## Chiffres clés par zone de marché



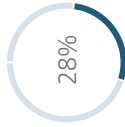
**Asie-Pacifique**

Chiffre d'affaires  
En % du groupe



**Amériques**

Chiffre d'affaires  
En % du groupe

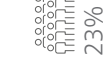
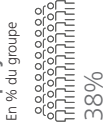


**EMEA**

Chiffre d'affaires  
En % du groupe



**Employés**  
En % du groupe



## Présence mondiale

Le groupe compte plus de 1 000 succursales dans plus de 100 pays, ainsi que des sites de production, des installations de R&D et des salons de technologie aux quatre coins du monde.

→ En savoir plus

**Siège**  
Ebkon, Suisse

**Sites de production**

- Autriche
- Bésil
- Chine
- Espagne
- Etats-Unis
- Inde
- Slovaquie
- Suisse
- Vietnam

**R&D et hubs numériques**

- Allemagne
- Bésil
- Chine
- Etats-Unis
- Inde
- Suisse

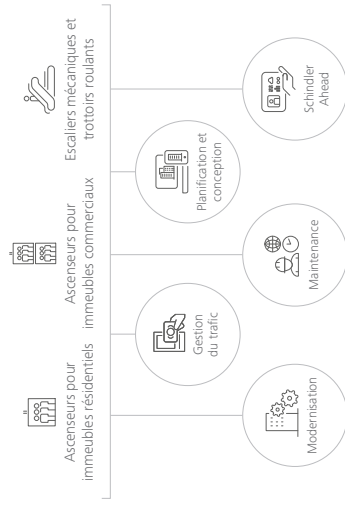
**Salons de technologie**

- PORT
- Chine
- Suisse

## Produits et services

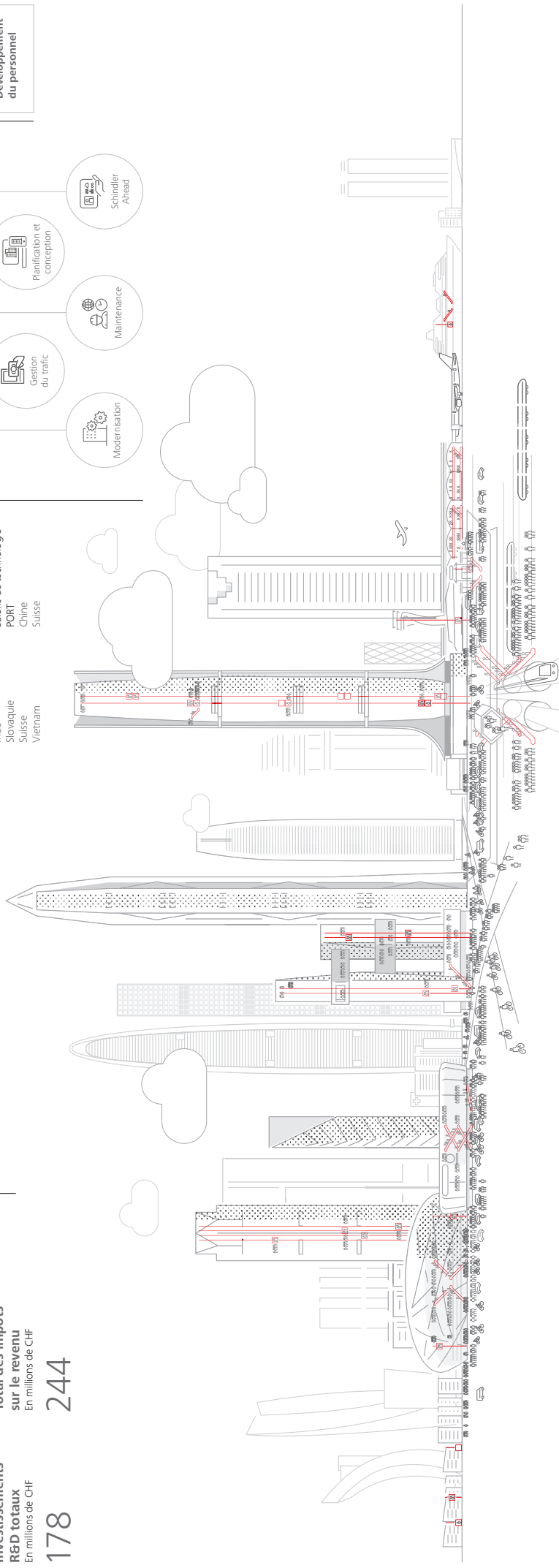
Plus d'un milliard de personnes prennent nos ascenseurs et escaliers mécaniques tous les jours. Notre offre s'étend de solutions pour des immeubles de faible hauteur à une technologie de pointe de gestion du trafic pour les bâtiments les plus hauts du monde. Qu'ils soient destinés aux immeubles résidentiels ou commerciaux, aux centres commerciaux ou aux aéroports, nos produits et services satisfont aux besoins de mobilité les plus divers.

→ En savoir plus



## Nos valeurs fondamentales

- Sécurité
- Qualité
- Intégrité et confiance
- Valeur pour les clients
- Développement du personnel



D'ici à 2030, le monde devrait compter plus de 40 mégapoles. De ce fait, la densité et la hauteur des bâtiments des zones métropolitaines continueront d'augmenter et le flux d'habitants se déplaçant dans les villes ne cessera de croître, renforçant la nécessité de solutions de mobilité urbaine efficaces et efficaces.

Parallèlement, le recours à des technologies à haute performance énergétique dans les bâtiments progresse du fait d'une sensibilisation accrue et d'actions contre les risques climatiques et la surcharge des réseaux. Dans les pays industrialisés, l'âge moyen d'un ascenseur déjà installé est supérieur à 20 ans. Les bâtiments étant responsables de 40% de la consommation mondiale d'énergie, le vieillissement des équipements crée le besoin de modernisation et l'opportunité d'améliorer la performance énergétique globale des bâtiments.

Fournisseur de premier plan d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques, Schindler s'engage à façonner un avenir durable grâce à des innovations techniques et au déploiement d'outils et de produits numériques, ainsi qu'à améliorer sa propre performance environnementale et sociale.

C'est pourquoi notre stratégie de développement durable comporte six priorités clairement centrées sur les domaines où nous pouvons obtenir le plus grand impact. Elles couvrent nos thèmes les plus pertinents et ont été identifiées par le biais d'ateliers auxquels ont participé tous les membres du Comité exécutif du groupe ainsi qu'un certain nombre de cadres en fonction de leurs responsabilités.

Nous avons également recueilli des points de vue extérieurs en consultant des experts indépendants de l'industrie et des milieux universitaires. Les six experts ont évalué la stratégie et apporté un éclairage complémentaire.

Enfin, la stratégie a été élaborée de manière à contribuer aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies établis en 2015, et à l'Accord de Paris sur le changement climatique entré en vigueur en 2016.

La stratégie, ses priorités et ses objectifs ont été approuvés par le *Supervisory and Strategy Committee* de Schindler. Chargé de prendre des décisions sur les questions de développement durable, ce comité est présidé par le président du Conseil d'administration. L'exécution et la mise en œuvre de la stratégie incombent au

*Sustainability Governance Committee* sur lequel le déploiement de la stratégie. Les progrès accomplis en ce qui concerne nos priorités de développement durable sont vérifiés par un auditeur indépendant afin de permettre la présentation d'informations crédibles, objectives et non biaisées.

## «Chez Schindler, nous définissons la réussite non seulement au regard de nos résultats financiers, mais aussi au regard de l'éthique professionnelle que nous appliquons dans nos activités et de notre impact auprès des parties prenantes, partout dans le monde.»

Thomas Oetterli  
Chief Executive Officer

### Priorité

#### Renforcer la sécurité

Objectifs (2018-2022)  
Réduire le nombre d'incidents et de blessures touchant les employés en améliorant notre taux de fréquence absolu (Total Case Rate) de 20% par rapport à 2017.

#### Attirer une diversité de talents

Augmenter le nombre de femmes candidates aux postes de direction de 25% et promouvoir une culture de travail inclusive.

#### Créer de la valeur au sein des communautés

Développer nos programmes d'enseignement professionnel et soutenir les communautés à travers le bénévolat des employés et des dons à des organismes caritatifs.

#### Ouvrir la voie à la mobilité urbaine intelligente

Augmenter à plus d'un demi-milliard le nombre journalier de passagers utilisant des ascenseurs et des escaliers mécaniques Schindler connectés numériquement.

#### Réduire les émissions du parc automobile

Réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de notre parc mondial de véhicules de 25% par rapport à 2017, compte tenu du chiffre d'affaires.

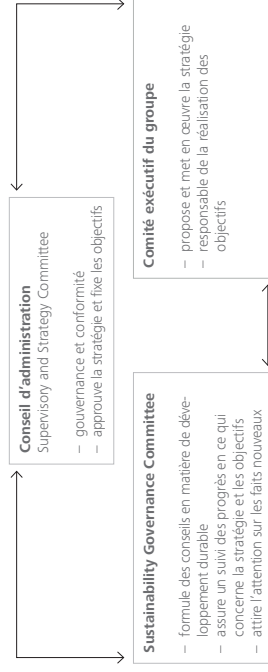
#### Améliorer la performance des fournisseurs en matière de développement durable

Mettre en place des évaluations indépendantes sur la base de critères environnementaux et sociaux de nos fournisseurs de pièces représentant au moins 75% de nos achats.

### Experts indépendants

- Egbert Appel, président du conseil de Fondation, Fondation Hilti
- Matthias Bolke, VP Strategy, Business Excellence & Public Affairs, Schneider Electric (Allemagne, Suisse, Autriche)
- Jörg Hofstetter, Associate Professor, KEDGE Business School et Président, International Forum on Sustainable Value Chains (ISVC)
- Patrick Hofstetter, responsable climat et énergie, WWF Suisse
- Gudrun Sander, directrice des programmes diversité et management, université de Saint-Gall
- Graham Uglow, responsable sécurité, ABB

### La gouvernance du développement durable chez Schindler



Les liens de notre stratégie avec les objectifs de développement durable des Nations Unies:

## Renforcer la sécurité au travail

La sécurité fait partie des valeurs phares de Schindler. Leader mondial du secteur des ascenseurs et des escaliers mécaniques, nous ne pouvons réussir que si les passagers font confiance à nos produits et les considèrent comme sûrs et fiables et si nos employés et sous-traitants qui installent, entretiennent et modernisent nos produits travaillent dans des conditions sûres et sécurisées.

Notre politique en matière de sécurité et de santé s'applique à toutes les entreprises du groupe. Celle-ci est mise en œuvre par l'intermédiaire d'un système managérial qui repose sur une supervision et des responsabilités bien définies, des attentes en matière de leadership, des règles claires et des pratiques standardisées, des formations rigoureuses destinées aux employés et des évaluations sur le terrain.

Seçil Yüzgü, spécialiste santé et sécurité, donne des instructions à des collègues lors de l'installation de 661 unités Schindler au nouvel aéroport d'Istanbul.



Les *Safety Steering Oversight committees* veillent à ce que les mesures prises pour soutenir notre culture «zéro incident» s'appuient sur de solides mécanismes d'observation et de feedback. Présidé par le CEO, le *Global Safety Committee* réunit régulièrement des techniciens et représentants des sites de l'ensemble des régions avec des responsables au niveau du groupe pour évaluer les progrès et lancer de nouvelles actions.

En 2018, les techniciens de service de Schindler ont bénéficié en moyenne de 9,8 jours de formation techniques et à la sécurité, ce qui représente une augmentation de 26% par rapport à 2017. Depuis l'identification et le contrôle des risques jusqu'aux exigences réglementaires et aux pratiques spécifiques au secteur, nos formations en ligne et nos sessions pratiques obligatoires sont essentielles pour apporter à nos employés les connaissances dont ils ont besoin pour prendre des décisions sûres. Les formations sont proposées dans plus de 30 langues afin de garantir les meilleurs résultats.

## «Notre culture de la sécurité est ancrée dans un sens des responsabilités partagé par l'ensemble de nos employés, des acteurs de terrain jusqu'à la direction.»

**Julio Arce**  
Membre du Comité exécutif du groupe,  
Head of Field Quality & Excellence

Notre approche comprend également des évaluations indépendantes. Celles-ci fournissent l'accompagnement nécessaire pour que les membres de la direction deviennent des leaders efficaces en matière de sécurité.

## Journées de sensibilisation à la sécurité et à la santé

Les succursales Schindler du monde entier organisent régulièrement des journées de sensibilisation à la sécurité et à la santé. Dans ces ateliers, les employés apprennent à considérer leur sécurité comme un bien personnel et mettent en pratique une culture du feedback entre collègues.

Ces événements encouragent notre personnel à penser aux risques et à leurs conséquences potentielles ainsi qu'à réfléchir à leur conduite personnelle et à l'améliorer – non seulement sur le lieu de travail, mais également lorsqu'ils sont en déplacement ou à leur domicile. Tout au long de l'année, ces événements invitent les experts de la sécurité et les membres des familles à concentrer leurs efforts sur les risques professionnels et les pratiques de sécurité à la maison.

au travail, ainsi que pour identifier les risques et les opportunités dans le cadre d'une amélioration continue. En 2018, nous avons effectué plus de 28 évaluations de sécurité dans le monde.

Lors des visites sur les chantiers, nous évaluons l'efficacité de nos communications, de nos formations et de la mobilisation des techniciens. Les observations directes et les feedbacks sont formalisés lors de rondes de sécurité (*safety walks*). Ces rondes sont l'occasion de porter une appréciation positive sur les bonnes pratiques et d'améliorer les résultats en s'engageant à prendre des mesures correctives spécifiques. Cette année, nos responsables sur le terrain et les membres de la direction ont effectué 130 000 rondes de sécurité.

En nous appuyant sur des tests pilotes récents, nous allons déployer une expérience de sécurité sous forme de réalité virtuelle, comprenant des applications mobiles qui permettront aux responsables de renforcer la sécurité des employés dans une démarche d'amélioration continue.

Au cours des cinq prochaines années, notre objectif est de renforcer continuellement la sécurité des employés en améliorant de 20% notre taux de fréquence absolu (TCR). Le TCR est un indicateur de sécurité global qui non seulement mesure le nombre de journées de travail perdues en raison d'une blessure, mais aussi comptabilise les cas où un employé n'est pas en mesure de s'acquitter de ses tâches habituelles. En 2018, nous avons atteint un TCR de 4,4, ce qui représente une amélioration de 12% par rapport à 2017.

→ En savoir plus

## Attirer une diversité de talents

Convaincu que des équipes diversifiées prennent de meilleures décisions, Schindler est déterminé à attirer et à fidéliser des talents divers.

C'est pourquoi nous avons intégré la diversité et l'inclusion dans tous les piliers clés de notre stratégie de ressources humaines: attraction et fidélisation de talents, formation au leadership et évaluations visant à planifier les promotions et la relève.

Actuellement, les femmes représentent 13% de nos effectifs, ce qui ne reflète ni notre clientèle, ni la société dans son ensemble. C'est pourquoi, dans le cadre d'une première action en faveur de la diversité, nous accordons une attention particulière à l'équilibre hommes-femmes.



Etiena Cortona, Head of Digital Transformation, en compagnie de membres de son équipe.

## «Nous veillons à l'égalité des chances en matière d'emploi et devons puiser dans un vivier de talents mondial.»

**David Clymo**

Membre du Comité exécutif du groupe,  
Head of Corporate Human Resources

Depuis 2016, un comité sur la diversité s'efforce de promouvoir ce programme au niveau du groupe, et un objectif portant sur la diversité de genre a été intégré dans notre stratégie de développement durable.

Le comité sur la diversité est composé de 14 cadres représentant diverses fonctions de toutes les régions. Présidé par le responsable de la chaîne d'approvisionnement pour l'Europe, il inclut trois membres du Comité exécutif du groupe: les responsables Ressources humaines (RH), Europe Sud, et Escaliers mécaniques et chaîne d'approvisionnement. Il s'est d'abord concentré sur l'intégration d'une approche stratégique de la diversité de genre dans les initiatives, processus et outils RH existants.

Des comités de diversité régionaux ont été établis dans les régions Amériques, Europe et Asie afin qu'une attention homogène et systématique soit accordée à l'équilibre

hommes-femmes dans nos évaluations des talents et la planification de la relève.

Forts du succès remporté par notre programme Women in Leadership lancé en Europe en 2017, nous avons élargi son périmètre géographique au continent américain et à l'Asie, tout en donnant le coup d'envoi de la deuxième édition de notre forum européen.

Women in Leadership est un programme de coaching de 11 mois visant à établir une culture de leadership plus inclusive au sein de l'organisation dans le but d'accélérer la promotion des femmes à haut potentiel aux postes de direction. Les participantes développent leurs capacités personnelles et aiguïsent leur sens des affaires tout en améliorant leur visibilité au sein de l'entreprise. Le programme se termine par l'élaboration de plans de développement individuels en collaboration avec les supérieurs hiérarchiques et un coach cadre.

### Au cours des deux dernières années, le nombre de candidates dans notre vivier de futurs dirigeants a doublé.

Une enquête comparative annuelle dirigée par notre comité sur la diversité identifie les meilleures pratiques mises en œuvre, qui sont communiquées lors de nos forums mondiaux consacrés aux RH et aux talents. Des ateliers portant sur la diversité que constitue le biais cognitif ont été créés et organisés dans différents sites de l'entreprise ainsi que pour tous les membres du Comité exécutif du groupe.

Au cours des deux dernières années, le nombre de candidates au sein de notre vivier de futurs dirigeants a doublé et près d'un tiers des embauches visant à pourvoir des postes à responsabilités concernaient des femmes. Nous avons créé un vivier de collaboratrices talentueuses qui bénéficient d'une plus grande visibilité et d'opportunités de développement.

Au cours des quatre prochaines années, nous continuerons de mettre l'accent sur la gestion active des talents féminins par l'intermédiaire de programmes de parrain-

### Créer de la valeur au sein des communautés

Citoyen du monde responsable, Schindler mène des activités créatrices de valeur à long terme au sein des communautés. Par exemple, nous travaillons en partenariat avec des organismes gouvernementaux et des établissements d'enseignement pour proposer des programmes d'enseignement professionnel aux jeunes. Nous encourageons aussi nos employés à jouer un rôle actif au sein de leurs communautés, en soutenant leurs activités bénévoles.

### Enseignement et formation professionnels

Schindler possède depuis de nombreuses années des programmes d'enseignement et de formation professionnels au service d'un objectif double: fournir aux jeunes un enseignement de qualité tout en assurant le développement de compétences et savoir-faire qui permettent à Schindler de poursuivre sa croissance. Schindler gère aujourd'hui plus de 40 programmes d'enseignement et de formation professionnels, auxquels participent plus de 2000 étudiants.

Le chômage des jeunes étant un défi mondial, l'apprentissage aide les jeunes à obtenir des certifications professionnelles dans des domaines techniques et commerciaux très demandés. En Suisse, Schindler gère un programme dans le cadre duquel 300 apprentis sont directement employés et bénéficient d'un programme de plusieurs années combinant école, formation en entreprise et expérience professionnelle. Au fil du temps, ce programme est devenu un centre d'excellence qui reçoit des visiteurs de plus de 50 pays souhaitant de plus amples informations sur le système d'apprentissage national. En 2018, Schindler Suisse a travaillé en partenariat avec le programme de préapprentissage d'intégration

(PAI) de la Confédération et proposé des formations professionnelles à des jeunes réfugiés récemment arrivés dans le pays.

En Inde, Schindler a lancé un programme primé, Igniting Minds, visant à promouvoir la formation technique des jeunes issus de milieux défavorisés. Dans des établissements de formation industrielle et d'ingénierie, des bourses sont attribuées à des étudiants talentueux qui, sans cela, devraient abandonner leurs études. Ce programme a débuté à Mumbai et à Pune et a depuis été étendu à plus de 12 États. A ce jour, plus de 700 étudiants ont reçu des bourses et 300 étudiants supplémentaires bénéficieront de ce soutien d'ici à 2020.

### Bénévolat

Nous sommes convaincus que le développement des individus ne se limite pas au lieu de travail et nous encourageons les employés à exercer une activité bénévole. En mettant leur temps et leurs compétences au service des autres, les employés de

Schindler acquièrent une meilleure compréhension de leurs communautés locales, enrichissant ainsi leur vie personnelle et professionnelle.

## «La philosophie de RSE ne se limite pas à donner de l'argent à des organismes caritatifs. Elle consiste à avoir une vision à long terme de ce que Schindler représente en Inde.»

Ashok Ramachandran  
CEO Schindler Inde

Une coopération avec 30 écoles techniques est en cours dans l'ensemble de la Chine

Schindler Chine a augmenté régulièrement le nombre d'écoles partenaires avec qui elle aide à former de jeunes étudiants dans des domaines techniques.

En apportant un soutien en nature et des ressources financières à 30 écoles, Schindler a permis à plus de 1 500 étudiants de bénéficier d'un enseignement de qualité au cours des quatre dernières années. Cette initiative reflète l'engagement à long terme de Schindler en faveur du pays où, dès 1980, elle a été la première entreprise étrangère à établir une joint-venture industrielle.



Des programmes d'enseignement et de formation professionnels sont dispensés pour différentes professions sur le campus de Jiading à Shanghai (Chine).

En 2018, des employés de tous les niveaux de l'entreprise ont participé au développement communautaire dans le cadre d'initiatives individuelles, de manifestations organisées en équipe ou de partenariats au niveau national. Voici quelques exemples :

- Lancé en 2012, le Tour de Schindler a réuni en 2018 22 cyclistes qui ont parcouru une distance totale de 830 kilomètres, ralliant La Haye à Berlin. Dans le cadre de cette manifestation, Schindler et les participants ont fait don de CHF 45 000 à des associations de soutien aux patients atteints de cancer en Allemagne et aux Pays-Bas.

- Inspirés par le projet mené à Morristown (New Jersey, États-Unis) en 2017, des employés de New Holland (Ohio, États-Unis) ont travaillé bénévolement sur des projets de rénovation avec leur association locale Habitat for Humanity®. Schindler Inde a conclu un partenariat similaire.

- Dans le cadre d'un événement visant à renforcer l'esprit d'équipe, l'équipe de direction de Jardine Schindler Group a travaillé bénévolement au centre communautaire Food Angel, à Hong Kong. Les membres de l'équipe ont aidé à préparer plus de 1 500 repas et les ont servis à des personnes défavorisées.

- Au cours de «November» 2018, les employés de Schindler ont collecté CHF 24 000 destinés à la lutte contre certains problèmes de santé parmi les plus importants auxquels les hommes sont confrontés : le cancer de la prostate, le cancer des testicules, les pathologies mentales et la prévention du suicide.

→ En savoir plus

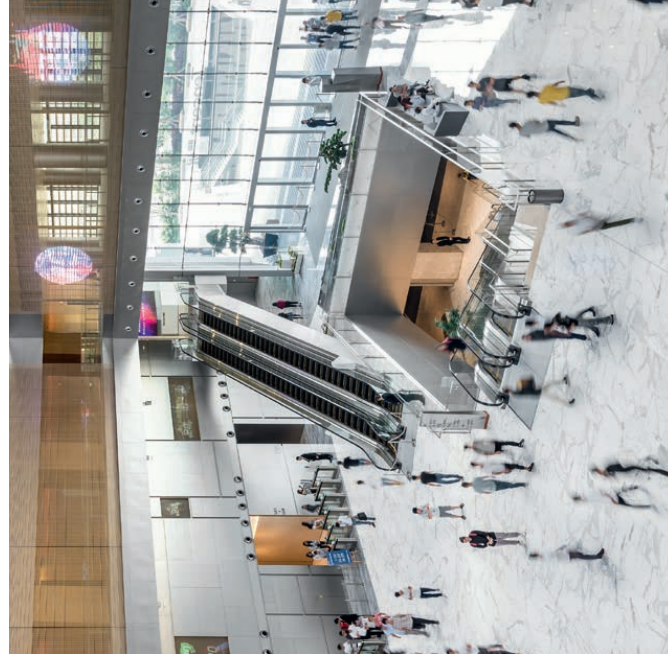
offre une solution entièrement interconnectable, dans le monde entier, pour tous les services de maintenance, d'alerte et d'information. Ce service numérique accroît la sécurité ainsi que la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques, tout en augmentant leur confort.

Notre objectif à l'horizon 2022 consiste à transporter chaque jour plus d'un demi-milliard de personnes grâce à des ascenseurs et à des escaliers mécaniques connectés numériquement. En 2018, nous avons transporté chaque jour plus de 100 millions de passagers par des unités connectées partout dans le monde.

**myPORT: le système individualisé de gestion intelligente du trafic**  
Grâce à une application pour smartphone, l'accès des utilisateurs, la navigation et le déplacement à travers un bâtiment peuvent être définis et personnalisés individuellement.

myPORT repose sur le système PORT, qui combine intelligemment la gestion du trafic et le contrôle des accès à l'intérieur des bâtiments, générant une économie de temps pouvant aller jusqu'à 40% lors de l'embarquement et du débarquement des passagers. Lorsque les occupants autorisés s'identifient à l'entrée d'un bâtiment à l'aide de leur smartphone, ils peuvent alors suivre, à l'intérieur, le cheminement optimal pour atteindre leur étage de destination. myPORT a déjà été installé dans de nombreux bâtiments situés aux quatre coins du monde.

→ En savoir plus



Les unités Schindler et la technologie PORT facilitent les déplacements de 9 600 employés dans le hall du siège social de Tencent à Shenzhen (Chine).

## Réduire les émissions du parc automobile

Nous utilisons un parc automobile mondial pour installer et entretenir nos produits. Cette flotte représentant la plus grande part de notre consommation directe d'énergie, il est fondamental pour nous de réduire ses émissions de gaz à effet de serre.

Avec plus de 20 000 véhicules, nous réduisons systématiquement les émissions de CO<sub>2</sub> en remplaçant les véhicules par des modèles équipés d'une technologie plus

économique en carburant, ce qui permet de réduire la consommation de carburant et les émissions.

Notre engagement à réduire les émissions de notre parc automobile est énoncé dans notre politique globale en la matière.

Depuis 2012, nous avons déjà réduit de plus de 20% les émissions de CO<sub>2</sub>, rapportées au chiffre d'affaires. Outre notre programme de remplacement des véhicules, nous avons lancé des initiatives visant notamment à optimiser les itinéraires journaliers de nos techniciens de service et la télésurveillance de nos produits, ce qui

**«Les avancées technologiques rapides dans les domaines de la connectivité et de la puissance de calcul permettent de numériser plusieurs étapes de notre chaîne de valeur, ce qui se traduit par des produits de plus grande qualité pour nos clients.»**

Elena Cortona  
Head of Digital Transformation

permet d'effectuer une maintenance prédictive et de planifier de manière efficace nos visites sur place.

Nous menons nos activités au niveau mondial dans des marchés diversifiés qui offrent aux techniciens différentes options de transport. Dans certains marchés, nos techniciens bénéficient de l'infrastructure de transports publics locaux pour se rendre chez leurs clients, tandis que dans d'autres marchés, un réseau sans cesse plus étendu de bornes de recharge électrique facilite l'utilisation de véhicules électriques et hybrides.



En 2018, nous avons relancé notre programme d'optimisation du parc automobile en mettant davantage l'accent sur la réduction de l'empreinte carbone, la prise en compte du cycle de vie et des concepts innovants. Nos principales filiales définissent ainsi un plan stratégique adapté aux conditions locales pour leur parc automobile. Ainsi, nous optimisons nos parcs et tenons compte de l'évolution des législations et des restrictions telles que l'interdiction des véhicules dans les centres-villes à forte densité. Les plans stratégiques sont consolidés afin d'assurer, à l'échelle mondiale, une cohérence avec nos objectifs et l'application des meilleures pratiques.



Le dimensionnement optimal et l'électrification d'une partie du parc automobile sont encouragés dans l'ensemble du groupe.

de comportement au profit de modes de transports alternatifs, font partie du plan stratégique pour le parc automobile. Plusieurs essais sont en cours dans différentes sociétés du groupe.

Outre ces plans, nous avons lancé un projet portant spécifiquement sur les solutions de transport alternatives. L'équipe chargée du projet a pour mission de réfléchir de manière créative en examinant les alternatives à la propriété des véhicules et à la façon dont nous transportons nos collaborateurs et notre matériel. L'équipe présentera ses résultats et ses idées au Comité exécutif du groupe en 2019.

Cependant, notre objectif est clair. D'ici à 2022, nous entendons avoir réduit les émissions de CO<sub>2</sub> de notre parc automobile de 25% rapportées au chiffre d'affaires en comparaison des niveaux de 2017. En 2018, nous avons atteint une réduction de 5%.

→ En savoir plus

## «Notre ambition est d'optimiser notre performance, environnementale, ainsi que la sécurité de nos conducteurs de véhicules et le coût de notre parc automobile, avec le concours de nos techniciens de service.»

Jürgen Kästle  
Head of Global Continuous Cost and Quality Leadership

La recherche de solutions de transport optimales, le choix de véhicules correctement dimensionnés pour les différents types de travaux et l'adoption de mesures telles que les techniques de conduite préventives, la télématique – un instrument qui enregistre le comportement du conducteur – et des incitations à changer

## Améliorer la performance des fournisseurs

Pour une entreprise dotée d'une chaîne d'approvisionnement mondiale comme la nôtre, la formation de partenariats mutuellement bénéfiques et l'amélioration de la performance de nos fournisseurs sur la base de critères durables est importante pour notre réussite sur le long terme.

Nous considérons que la façon dont nous travaillons avec nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement est essentielle pour conserver le niveau de confiance que nous avons acquis auprès de nos clients au fil des années.

Schindler s'appuie sur un réseau mondial de fournisseurs pour les services ainsi que pour les matériaux nécessaires à la production. Notre engagement à améliorer leur compétitivité, leur comportement éthique et leurs pratiques de gestion environnementale est intégré dans l'ensemble de nos politiques relatives à l'environnement, à la qualité et aux fournisseurs. Nous évaluons systématiquement nos fournisseurs potentiels et effectuons de fréquentes qualifications des partenaires existants. Schindler reconnaît la valeur des fournisseurs dotés de systèmes de gestion de santé et sécurité au travail, de la qualité et de l'environnement certifiés selon les normes ISO 45001, ISO 9001 et ISO 14001, par exemple.

En 2018, nous avons décidé d'élargir nos critères d'évaluation à un éventail plus large de critères durables comme moyen de parvenir à des améliorations continues dans notre chaîne d'approvisionnement. Nous nous sommes donc fixé l'objectif de recourir à des évaluations indépendantes en matière de développement durable pour nos fournisseurs de pièces, représentant au moins 75% de nos achats d'ici à 2022.

Membre d'EcoVadis, nous avons décidé d'utiliser cette plateforme pour soutenir les efforts déployés par nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement en vue d'améliorer leur performance.

Au cours des quatre prochaines années, nous allons nous attacher à augmenter la disponibilité et le partage des données afin de renforcer la capacité de nos équipes chargées des achats à identifier des opportunités de collaborations avec les principaux fournisseurs. Ces collaborations renforceront notre approche basée sur l'identification et la gestion des risques, et nous aideront à cibler nos formations sur les domaines où elles ont le plus d'impact.

A terme, nous créerons un portail global de communication avec les fournisseurs qui permettra à ceux-ci de participer directement au partage d'informations, à la définition des objectifs et au suivi des actions, conformément aux plans d'amé-

lioration. En encourageant une culture de communication franche et de collaboration, nous serons en mesure de renforcer encore les pratiques professionnelles durables au sein de notre chaîne d'approvisionnement.

## «Nous reconnaissons déjà les efforts des fournisseurs qui appliquent des normes éthiques et environnementales élevées. À l'avenir, nous élaborerons conjointement des plans d'amélioration à long terme.»

Sabine Siméon-Aissaoui  
Head of Supply Chain Management Europe



## Schindler, un fournisseur soucieux du développement durable

Schindler répond aux questionnaires d'EcoVadis depuis 2016. Fondée en 2007, EcoVadis est une plateforme indépendante qui fournit des notations de la performance environnementale et sociale des chaînes d'approvisionnement mondiales. Grâce à cette approche, nous avons pu fournir des informations sur notre performance à 48 de nos plus gros clients à partir d'une seule évaluation complète.

→ En savoir plus

Schindler collabore avec des milliers de fournisseurs dans le monde.

# Notre performance

## Thèmes sociaux

Un dialogue régulier est indispensable si nous voulons mettre en oeuvre notre stratégie et atteindre nos objectifs.

Nos parties prenantes clés sont notamment nos clients, employés, actionnaires, fournisseurs, associations professionnelles, organisations non gouvernementales, institutions publiques et milieu universitaires. Nous échangeons via différents canaux, notamment des enquêtes, distinctions, ateliers, réseaux sociaux et conférences.

En 2018, nous avons innové dans notre manière d'évaluer la satisfaction client en réalisant plus de 129 000 enquêtes conçues pour donner plus de poids aux «cas problématiques», par exemple les unités nécessitant des réparations et des rappels. Par conséquent, les commentaires ont parfois été plus négatifs qu'avec notre approche précédente, qui reposait sur des enquêtes plus traditionnelles. En 2018, nous avons réduit de 61% à 30% le poids de ces enquêtes plus traditionnelles. De ce fait, le Net Promoter Score (NPS) a diminué de 3% au cours de l'année sous revue. Si la répartition des enquêtes était restée comparable à ce qu'elle était en 2017, le NPS aurait augmenté de 3%.

Si nous dialoguons avec nos clients pour comprendre pleinement leurs besoins et y répondre, nous collaborons également avec nos fournisseurs en vue d'améliorer leur performance en termes de qualité et de développement durable. Membres du Conference Board, association indépendante de recherche dont les membres sont des entreprises, nous avons participé à la création de son conseil d'achats res-

pensable pour aborder le problème de la transparence dans la chaîne d'approvisionnement avec des homologues de divers secteurs industriels.

Nous partageons des avancées techniques et discutons de questions réglementaires par l'intermédiaire d'associations professionnelles telles que la European Lift Association. Schindler est également en contact avec les parties prenantes concernées à travers sa participation aux évaluations d'entreprises du Carbon Disclosure Project (CDP), de Sustainabilitycs et de l'ISS-oekom.

Nous réalisons tous les deux ans des enquêtes sur la mobilisation des employés. En 2018, nous avons enregistré un taux de participation de plus de 97%. Par rapport aux meilleures entreprises, nous avons progressé dans tous les domaines et en particulier dans la catégorie «surpasser la concurrence».

Nous dialoguons avec des partenaires stratégiques afin de progresser en ce qui concerne nos priorités essentielles et avons signé un partenariat de recherche avec le Council on Tall Buildings and Urban Habitat (CTBUH) en vue d'étudier l'application des technologies robotiques à la mobilité intelligente, ainsi qu'avec l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) pour travailler avec des étudiants et des professeurs sur la mobilité du futur.

	2018	2017	2016
Nombre d'enquêtes réalisées	<b>129 368</b>	131 167	136 333
NPS comparé à l'année précédente en % – sur une base comparable	<b>3</b>	5	11
NPS comparé à l'année précédente en % – application d'une nouvelle pondération	<b>-3</b>	-	-

Notre stratégie de ressources humaines repose sur nos valeurs fondamentales. Elle est axée sur des initiatives qui facilitent la réalisation des objectifs commerciaux du groupe en attirant, en développant et en fidélisant une diversité de talents. Schindler entend créer un environnement de travail qui permette à ses collaborateurs de s'épanouir sur le plan professionnel, personnel et en tant que membres actifs de leur communauté.

### Représentation du personnel (GRI 102-8/401-1/405-1)

En 2018, 59% des effectifs mondiaux de Schindler étaient dédiés aux services d'installation et de maintenance, tandis que 7% travaillaient à la production et 34% dans l'ingénierie, les ventes et l'administration. Les effectifs mondiaux ont augmenté de 5,7% pour atteindre 64 486 employés. Pour les trois dernières années, la plus forte augmentation du recrutement a eu lieu dans nos services d'installation et de maintenance. De nouveaux postes ont été créés dans toutes les régions.

### Nombre total d'employés par domaine d'activité

	2018	2017	2016
Production	<b>4 798</b>	4 489	4 321
Installation et maintenance	<b>37 581</b>	35 670	33 679
Ingénierie, ventes, administration	<b>22 107</b>	20 860	20 271
<b>Total</b>	<b>64 486</b>	61 019	58 271

En %	2018	2017	2016
Production	<b>7</b>	7	7
Installation et maintenance	<b>59</b>	59	58
Ingénierie, ventes, administration	<b>34</b>	34	35
<b>Total</b>	<b>100</b>	100	100

### Nombre total d'employés par région

	2018	2017	2016
Asie-Pacifique	<b>24 594</b>	22 998	21 480
Amériques	<b>14 600</b>	14 186	13 801
EMEA	<b>25 292</b>	23 835	22 990
<b>Total</b>	<b>64 486</b>	61 019	58 271

En %	2018	2017	2016
Asie-Pacifique	<b>38</b>	38	37
Amériques	<b>23</b>	23	24
EMEA	<b>39</b>	39	39
<b>Total</b>	<b>100</b>	100	100

### Répartition des employés selon l'âge

En %	2018	2017	2016
Moins de 30 ans	27	26	25
Entre 30 et 50 ans	56	56	57
Plus de 50 ans	17	18	18
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Diversité des organes de gouvernance

Nombre	2018	2017	2016
Femmes siégeant au Conseil d'administration	2	2	2
Femmes siégeant au Comité exécutif du groupe	0	0	0
Femmes siégeant à la Direction du groupe	58	56	—
Femmes dans le pipeline de leadership en %	19	—	—

\* Nouvel indicateur, aucune déclaration en 2016 et 2017

### Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles (GRI 402-1)

Nous respectons les lois et réglementations relatives à l'emploi – y compris les règles régissant les périodes minimales de préavis en cas de modifications opérationnelles importantes – dans chacun des marchés où nous exerçons nos activités.

Ces lois et réglementations peuvent différer de manière significative d'un pays à l'autre. Dans certains marchés, les périodes minimales de préavis sont précisées dans les conventions collectives, tandis que dans d'autres, elles sont définies au cas par cas. Les périodes minimales de préavis vont de l'absence de préavis à un an. Certains pays exigent des périodes de préavis différentes en fonction de la durée de service des employés concernés et/ou de leur ancienneté au sein de l'entreprise. D'autres modalités peuvent également être mises en place. Les conditions énoncées dans ces conventions collectives sont alors plus strictes que les exigences légales minimales.

### Accords de négociation collective (GRI 102-41)

70% des employés de Schindler sont couverts par des conventions collectives.

Depuis 2017, le comité d'entreprise européen de Schindler a mis en place une plateforme de communication destinée aux représentants du personnel de 30 pays européens, avec pour objectif principal l'information et la consultation sur des questions communes européennes.

### Formation et éducation (GRI 404-1&2)

L'engagement de Schindler à être pour ses clients un partenaire de valeur ne peut être tenu que grâce à des employés talentueux, motivés et qualifiés.

Un programme de certification à l'échelle du groupe permet à nos techniciens de service, y compris les sous-traitants, de recevoir des formations régulières sur les compétences techniques les plus récentes nécessaires pour installer et assurer la maintenance de nos produits de manière efficace et en toute sécurité. Sur la base de cette norme mondiale, nous fournissons des formations supplémentaires ciblées, afin de répondre aux besoins spécifiques de certaines régions ou filiales.

Notre formation technique est coordonnée dans des centres de formation partout dans le monde, sous la supervision de Julio Arce, membre du Comité exécutif, responsable Field Quality & Excellence. Les centres utilisent plus de 230 cages d'ascenseur et escaliers mécaniques d'apprentissage et, parallèlement à des cours dispensés sur place, organisent pour nos techniciens des formations à la fois théoriques et pratiques. Les employés sont encouragés à atteindre des niveaux de certification croissants tout en améliorant leurs compétences et leur expérience.

En 2018, le nombre moyen de jours de formation technique et à la sécurité dispensés par employé a atteint 9,8 jours, ce qui représente une augmentation de 26% par rapport à 2017. Ce résultat va bien au-delà de notre objectif de 5 jours de formation prévu par notre programme de certification. Toutes les régions ont participé à cette réussite, y compris la Chine, qui totalise à elle seule 51 000 jours-personnes de formation.

### Nombre moyen de jours de formation technique et à la sécurité par employé

	2018	2017	2016
Asie-Pacifique	11.1	7.9	8.4
Amériques	12.3	10.2	8.9
EMEA	6.3	5.5	5.7
<b>Moyenne</b>	<b>9.8</b>	<b>7.8</b>	<b>7.7</b>

\* Données retraitées en raison de la réintégration du Moyen-Orient et de l'Afrique dans l'Europe.

Notre formation non technique repose sur une approche multicanal – allant de l'enseignement traditionnel en salle à des cours de formation multimédias que les employés peuvent suivre sur leur ordinateur portable ou leurs appareils mobiles. Nous proposons un large éventail de cours destinés à développer le leadership, les compétences, les connaissances et l'expérience dans tous les domaines de l'entreprise. Nous encourageons les formations interfonctionnelles afin que les employés puissent élargir leurs possibilités de carrière.

Nous soutenons les jeunes talents par l'intermédiaire du Schindler Career Development Program (SCDP). Le SCDP est un programme de formation en cours d'emploi conçu pour constituer un vivier de futurs dirigeants et pour les préparer à occuper des postes de direction clés. Ce programme de six ans prévoit une rotation fonctionnelle, une affectation internationale et des opportunités de leadership professionnel.

### Revenus de performance et d'évolution de carrière (GRI 404-3)

Distincte de l'évaluation des performances, la planification du développement individuel avec les employés permet de mettre en évidence les mesures de développement susceptibles d'aboutir à un renforcement des compétences et des comportements ainsi qu'à un avancement professionnel.

### % des effectifs

Employés bénéficiant d'une évaluation des performances au moins une fois par an	2018	2017	2016
	71	71	67

**Cas de discrimination et mesures correctives prises (GRI 406-1)**

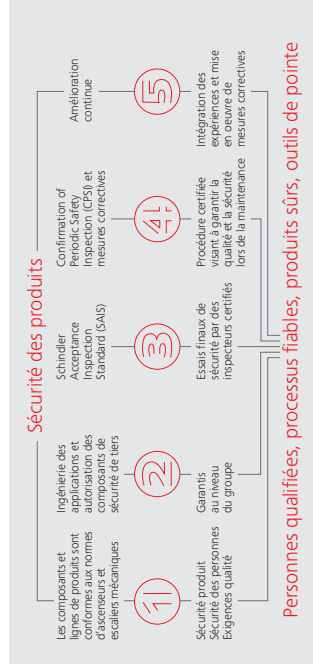
Notre évaluation annuelle de la conformité n'a mis en évidence aucun cas significatif de non-conformité à notre politique mondiale sur l'égalité des chances. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination.

**Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants (GRI 408)**

Notre refus du recours au travail des enfants est exposé dans le code de conduite et la politique relative aux fournisseurs de Schindler. Il est également inscrit dans le droit du travail des différents pays. L'évaluation annuelle de la conformité n'a identifié aucun cas comportant des risques liés au travail des enfants.

**Santé et sécurité des passagers (GRI 416)**

Nous sommes responsables de la sécurité de chaque personne que nous transportons. C'est pourquoi nous n'avons cessé d'améliorer la sécurité de nos produits et services. Nous y parvenons en suivant un protocole de sécurité et de qualité rigoureux tout au long du cycle de vie du produit. Ce protocole inclut les exigences les plus strictes depuis le développement, la conception et l'installation, jusqu'à la maintenance et la modernisation. Nous veillons également à ce que les informations fournies par nos installateurs et nos techniciens de service soient transmises aux développeurs de produits.



1. Les nouveaux produits et composants sont examinés afin de vérifier qu'ils répondent à des exigences spécifiques de Schindler en matière de sécurité et qualité, qui sont plus contraignantes que les normes applicables aux ascenseurs et escaliers mécaniques.
2. La production et l'installation d'ascenseurs sur mesure ainsi que les modernisations sont guidées par des règles d'ingénierie d'application établies au niveau du groupe. L'utilisation de composants de sécurité provenant de tiers doit être explicitement autorisée.
3. Une fois installés, les ascenseurs et les escaliers mécaniques subissent sur place des tests rigoureux réalisés par du personnel indépendant (qui ne participe pas à la production et à l'installation du produit sur place) avant d'être approuvés pour utilisation par nos clients. L'Acceptance Inspection Standard (SAIS) de Schindler est une méthode de vérification plus contraignante que les normes techniques appliquées localement.

4. Tous les cinq ans, du personnel certifié réalise des inspections de maintenance. Le processus de vérification (CPSI) est mis en place afin de garantir la sécurité et la qualité de la maintenance des ascenseurs et escaliers mécaniques. Des mesures correctives sont prises si nécessaire.

5. En ce qui concerne les nouvelles lignes de produits, les tests réalisés sur place et le feed-back reçu informent la R&D de manière à améliorer constamment les produits en développement ainsi que la sécurité de ceux qui les installent.

**Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage (GRI 417-1)**

Afin d'aider les clients à prendre des décisions d'achat éclairées, Schindler fournit des informations vérifiées de manière indépendante sur les matériaux, la production, l'utilisation et l'élimination de ses produits grâce à des déclarations environnementales de produits (DEP) conformes à la norme internationale ISO 14025. La consommation d'énergie de l'ascenseur pendant sa phase d'utilisation est évaluée conformément à la norme ISO 25745-2.

Pour répondre aux exigences d'une DEP, nous évaluons l'impact environnemental de nos produits via une approche basée sur le cycle de vie en utilisant l'ecoPT, notre outil de comparaison de la performance écologique des produits, qui nous donne un aperçu de la consommation d'énergie, réduit l'utilisation des matières dangereuses et permet d'éliminer le produit en toute sécurité à la fin de son cycle de vie. Chaque ascenseur ou escalier mécanique Schindler est recyclable à hauteur de 80% minimum.

Les impacts sur la santé et la sécurité sont totalement intégrés, conformément à nos protocoles rigoureux en matière de sécurité et de qualité, et nous fournissons des informations sur l'utilisation sans risque de nos produits, comme l'exigent les réglementations.

Les DEP des ascenseurs Schindler peuvent être téléchargés ici.

**Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients (GRI 418-1)**

Le code de conduite de Schindler exige de tous les employés qu'ils respectent les normes de conduite professionnelle et personnelle les plus élevées, notamment dans leurs relations avec les clients. En ce qui concerne les données à caractère personnel, Schindler possède une politique de confidentialité qui exige de ses employés qu'ils traitent les données à caractère personnel conformément aux lois sur la protection des données personnelles en vigueur. S'agissant des données en ligne, voir ici la politique de confidentialité en ligne de Schindler.

**Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques (GRI 419-1)**

Aucune amende significative pour non-conformité à la législation et aux réglementations concernant la prestation et l'utilisation de produits et services n'a été payée au cours de l'exercice 2018.

# Thèmes environnementaux

Nos dépendances et impacts environnementaux sont principalement liés à l'énergie nécessaire à l'utilisation de nos produits, à notre parc de véhicules de service, qui représente les deux tiers de nos émissions de gaz à effet de serre (GES), et au fonctionnement de nos sites de production. Ils représentent nos principaux domaines d'action.

## Consommation énergétique au sein de l'organisation (GRI 302-1)

Notre consommation totale d'énergie a diminué d'environ 1% par rapport à 2017, passant de 667 GWh à 659 GWh.

Notre parc de véhicules de service représente 71% de notre consommation totale d'énergie. Les achats d'électricité et le chauffage urbain représentent 19%, suivis des combustibles pour les bâtiments et les processus, à 10%.

La mesure de consommation d'électricité exclut les cas où les charges d'électricité font partie d'un contrat de location. Ces cas sont limités aux bâtiments de bureaux. Tous nos sites de production sont toutefois inclus dans le tableau relatif à la consommation d'énergie. A l'échelle mondiale, les différents types d'électricité utilisés dépendent du réseau national de chaque pays et les évolutions sont principalement visibles au niveau des différents pays.

En gigawatt-heures (GWh)	2018	2017	2016
<b>Energie directe</b>			
Gaz naturel	61	69	75
Fouil	5	5	6
Autres	2	2	2
<b>Véhicules</b>			
Diesel	257	259	246
Essence	195	156	198
Autres (biocarburants, LPG, CNG)	15	48	14
<b>Energie directe totale</b>	<b>535</b>	<b>539</b>	<b>541</b>
<b>Energie indirecte</b>			
Electricité	109	112	115
Chauffage urbain	15	16	17
<b>Energie indirecte totale</b>	<b>124</b>	<b>128</b>	<b>132</b>
<b>Consommation énergétique totale</b>	<b>659</b>	<b>667</b>	<b>673</b>

\* Données retraitées: sous-déclaration d'une filiale à hauteur de 1 GWh en 2017.

\*\* Données retraitées: surdéclaration d'une filiale à hauteur de 1 GWh en 2017.

\*\*\* Données retraitées: sous-déclaration à hauteur de 1 GWh en 2016.

## Intensité énergétique (GRI 302-3)

Globalement, notre ratio d'intensité énergétique a diminué de 7% au cours de l'exercice sous revue. En 2018, les effectifs ont augmenté de 5,7% et le chiffre d'affaires a progressé de 6,9%, soit 7,3% en monnaies locales.

Les ratios d'intensité énergétique globale qui en découlent pour 2018 sont les suivants:  
 – 10,7 MWh/employé (2017: 11,5)  
 – 64,7 MWh/CHF (2017: 69,7)

La consommation directe d'énergie de notre parc de véhicules de service rapportée au nombre d'employés et à notre chiffre d'affaires a diminué:  
 – 7,6 MWh/employé (2017: 8,0), soit une diminution de 5%  
 – 45,9 MWh/CHF (2017: 48,7), soit une diminution de 6%

Notre consommation indirecte d'énergie par employé rapportée à notre chiffre d'affaires a diminué:

– 2,0 MWh/employé (2017: 2,2), soit une diminution de 9%  
 – 12,1 MWh/CHF (2017: 13,2), soit une diminution de 8%

En gigawatt-heures (GWh)	2018	2017	2016*
Energie directe: carburants pour bâtiments et processus	68	76	83
Energie directe: carburants pour parc de véhicules	467	463	458
Energie indirecte: électricité et chauffage urbain	124	128	132
<b>Consommation énergétique totale</b>	<b>659</b>	<b>667</b>	<b>673</b>

\* Données retraitées conformément aux retraitements de la consommation énergétique.

En mégawatt-heures (MWh) par employé	2018	2017	2016*
Energie directe: carburants pour bâtiments et processus	1,1	1,3	1,5
Energie directe: carburants pour parc de véhicules	7,6	8,0	8,1
Energie indirecte: électricité et chauffage urbain	2,0	2,2	2,3
<b>Total</b>	<b>10,7</b>	<b>11,5</b>	<b>11,9</b>

\* Données retraitées conformément aux retraitements de la consommation énergétique.

En mégawatt-heures (MWh) par million de CHF	2018	2017	2016*
Energie directe: carburants pour bâtiments et processus	6,7	7,8	8,8
Energie directe: carburants pour parc de véhicules	45,9	48,7	48,8
Energie indirecte: électricité et chauffage urbain	12,1	13,2	14,1
<b>Total</b>	<b>64,7</b>	<b>69,7</b>	<b>71,7</b>

\* Données retraitées conformément aux retraitements de la consommation énergétique.

## Réduction de la consommation énergétique (GRI 302-4)

S'agissant de la réduction de la consommation d'énergie, l'accent a été mis principalement sur l'amélioration de l'efficacité énergétique de notre parc de véhicules de service et sur la réduction de l'empreinte environnementale de nos sites de production.

Nous utilisons un parc automobile de plus de 20 000 véhicules, qui représentent notre plus grande source d'émissions de CO<sub>2</sub>. Notre parc de véhicules est utilisé principalement par nos employés dans le cadre du service de maintenance des ascenseurs et escaliers mécaniques de Schindler, assuré 24 heures/24 et 7 jours/7. Depuis 2012, nous avons réduit de plus de 20% la quantité de CO<sub>2</sub> émise par CHF de chiffre d'affaires. Notre objectif est de réduire ces émissions de 25% supplémentaires par rapport au niveau de 2017, d'ici à 2022. Parallèlement à l'adoption d'une approche stratégique globale pour notre parc automobile, nous travaillons en étroite collaboration avec les sociétés de notre groupe afin de soutenir la mise en œuvre de solutions adaptées aux conditions locales. La combinaison de mesures qui en résultera portera sur l'utilisation des avancées technolo-

giques dans le domaine de l'automobile, la planification intelligente des itinéraires, la reconsidération du concept de parc de véhicules de service et l'étude de modèles de mobilité alternatifs.

Nous mesurons l'empreinte environnementale de nos sites de production afin de suivre et de réduire notre consommation d'énergie, nos déchets et l'usage de composés organiques volatils (COV). En 2018, 85% de nos sites de production étaient certifiés ISO 14001. Notre objectif est que tous nos sites de production obtiennent la certification correspondant à ce système de management environnemental internationalement reconnu. L'application de la norme ISO 14001 s'accompagne de la définition périodique d'objectifs pour les indicateurs clés.

→ En savoir plus sur l'écologie des sites de production ici.

**Réduction des besoins énergétiques des produits et des services (GRI 302-5)**  
L'efficacité énergétique est l'un des moyens les plus économiquement rentables de soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Environ 80% de l'impact environnemental total d'un bâtiment a lieu lors de son utilisation, qui est aussi la phase durant laquelle la consommation d'énergie est la plus élevée dans la vie d'un ascenseur ou d'un escalier mécanique. C'est pourquoi la conception de produits utilisant moins d'énergie durant leur fonctionnement contribue à réduire non seulement notre impact environnemental, mais aussi la consommation globale d'énergie dans les bâtiments.

Nous réalisons des évaluations du cycle de vie basées sur les normes ISO 14040 et ISO 14041 en vue d'identifier des moyens d'améliorer la performance environnementale d'un produit – depuis la phase de développement et l'achat de matières premières, jusqu'à la production, l'emballage et le transport, l'utilisation, la maintenance et la gestion des déchets. Lors du développement de produits à haute efficacité énergétique, nous sommes particulièrement attentifs aux entraînements de portes, à l'éclairage des cabines et aux systèmes de commande et de ventilation.

Les solutions de modernisation de Schindler pour les ascenseurs et escaliers mécaniques anciens sont autant d'occasions d'améliorer l'efficacité énergétique. Elles prévoient notamment l'installation de nouveaux systèmes d'éclairage à LED, d'entraînements à récupération d'énergie grâce auxquels l'énergie non utilisée par les ascenseurs est réinjectée dans le réseau électrique des bâtiments, de systèmes intelligents de gestion de l'alimentation électrique ainsi que de systèmes qui optimisent les trajets en regroupant les passagers allant au même niveau. Les ascenseurs à cabines superposées, dans lesquels deux cabines distinctes utilisent la même cage et le même système d'entraînement, permettent d'économiser espace et ressources.

Une maintenance régulière, réalisée par nos techniciens de service, accroît également l'efficacité énergétique des installations et prolonge leur durée de vie, réduisant ainsi la demande de ressources naturelles. Nos nouveaux outils numériques, qui collectent et analysent les données de performance via le cloud, permettent de détecter très en amont les défaillances potentielles des composants et d'intervenir à un stade plus

précoce grâce à la maintenance prédictive. Globalement, ces services peuvent avoir une incidence significative sur la fiabilité et la longévité de l'équipement, limitant la nécessité d'un remplacement total de l'infrastructure.

La demande de bâtiments plus écologiques a augmenté ces dernières années. Afin de favoriser l'adoption de normes de construction écologiques telles que BREEAM et LEED, nous nous conformons aux cahiers des charges des codes internationaux concernés et aidons les architectes et dessinateurs à obtenir des certifications en matière de construction écologique.

#### Emissions directes de GES (champ d'application 1) [GRI 305-1]

Notre parc de véhicules de service reste la principale source d'émissions de GES chez Schindler, avec plus de 60% de notre empreinte carbone totale (champs d'application 1 et 2). Dès 2016, nous avons intégré les émissions fugitives liées aux pertes de réfrigérant dans les systèmes de climatisation de nos bâtiments dans nos déclarations concernant le champ d'application 1. Les émissions du champ d'application 1 sont restées stables par rapport à 2017.

	2018	2017	2016*
En kilotonnes d'équivalents CO <sub>2</sub>			
Bâtiments et processus: émissions fugitives	4	3	1
Bâtiments et processus: utilisation de carburant	14	16	17
Carburants pour le parc de véhicules	121	121	119
<b>Total champ d'application 1</b>	<b>139</b>	<b>140</b>	<b>137</b>

\* Données retraitées conformément au retraitement de la consommation énergétique.

#### Emissions indirectes de GES (champ d'application 2) [GRI 305-2]

Les émissions indirectes de gaz à effet de serre représentent 25% de notre empreinte carbone totale (champs d'application 1 et 2). Les émissions du champ d'application 2 ont diminué de 11 % par rapport à 2017.

	2018	2017	2016*
En kilotonnes d'équivalents CO <sub>2</sub>			
Électricité	44	50	50
Chauffage urbain	3	3	3
<b>Total champ d'application 2</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>53</b>

\* Données retraitées conformément au retraitement de la consommation énergétique.

#### Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3) [GRI 305-3]

Nous avons pris en compte les impacts en amont de notre chaîne de valeur en nous appuyant sur les données des achats et avons modélisé les émissions y afférentes à l'aide d'une base de données des input/output. Cette évaluation a permis de déterminer des ordres de grandeur pour chaque catégorie. Les biens et services achetés représentent les émissions les plus importantes pour le champ d'application 3, suivis des activités de transport. L'évaluation a montré que les biens d'équipement, les déchets générés, les déplacements professionnels et les activités liées aux carburants et à l'énergie contribuaient dans une faible proportion.

### Intensité des émissions de GES (GRI 305-4)

Le total des émissions en tonnes métriques d'équivalent CO<sub>2</sub> par employé a diminué de 9% par rapport à 2017. Le total des émissions rapporté au chiffre d'affaires a diminué de 8% sur la même période.

– 2.9 t/employé en 2018 (2017: 3.2)

– 17.3 g/CHF (2017: 18.9)

	2018	2017	2016*
En kilotonnes d'équivalents CO <sub>2</sub>			
Champ d'application 1 Bâtiments et processus	18	18	19
Champ d'application 1 Parc de véhicules	121	121	119
Champ d'application 2 Indirect	47	53	53
<b>Total champs d'application 1 et 2</b>	<b>186</b>	<b>192</b>	<b>191</b>

\* Données retraitées conformément aux retraitements de la consommation énergétique.

	2018	2017	2016
En tonnes par employé			
Champ d'application 1 Bâtiments et processus	0.3	0.3	0.3
Champ d'application 1 Parc de véhicules	1.9	2.0	2.0
Champ d'application 2 Indirect	0.7	0.9	0.9
<b>Total champs d'application 1 et 2</b>	<b>2.9</b>	<b>3.2</b>	<b>3.2</b>

\* Données retraitées conformément aux retraitements de la consommation énergétique.

	2018	2017	2016*
En tonnes par million de CHF			
Champ d'application 1 Bâtiments et processus	1.7	1.8	1.9
Champ d'application 1 Parc de véhicules	11.2	11.8	12.3
Champ d'application 2 Indirect	4.4	5.3	5.5
<b>Total champs d'application 1 et 2</b>	<b>17.3</b>	<b>18.9</b>	<b>19.7</b>

\* Données retraitées conformément aux retraitements de la consommation énergétique.

### Réduction des émissions de GES du parc de véhicules (GRI 305-5)

L'année de référence pour le calcul des émissions de GES de notre parc de véhicules est 2017. Nous nous sommes fixés pour objectif de réduire de 25% notre empreinte carbone, mesurée en équivalents CO<sub>2</sub>, d'ici à 2022. Fin 2018, nous avons atteint une réduction de 5%, compte tenu de l'augmentation du chiffre d'affaires.

### Émissions d'oxydes d'azote (NO<sub>x</sub>), d'oxydes de soufre (SO<sub>x</sub>) et autres émissions atmosphériques significatives (GRI 305-7)

Les seules émissions atmosphériques notables résultant de nos activités proviennent des peintures et des solvants utilisés lors des travaux de maintenance sur les ascenseurs et les escaliers mécaniques. L'utilisation de composés organiques volatils (COV) non chlorés a été réduite de 9% en 2018, à 1.8 kg par employé, malgré l'augmentation de notre volume d'affaires. A titre de comparaison, ce chiffre était de 2.1 kg/employé en 2017.

	2018	2017	2016
En tonnes			
Non chlorés	119	131	137
Chlorés	0	0	0
<b>Total des émissions de COV</b>	<b>119</b>	<b>131</b>	<b>137</b>

	2018	2017	2016
Pertes de réfrigérants reconstitués, en tonnes	1.6	1.3	0.8
PDO de réfrigérants émis en kilogrammes d'équivalents R11	3.3	0.1	0.0
Emissions de GES liées aux réfrigérants en kilotonnes d'équivalents CO <sub>2</sub>	3.9	2.5	1.5

Nous avons quantifié les émissions dues aux pertes de réfrigérants dans les systèmes de climatisation dès 2016. En 2018, il en a résulté une empreinte carbone d'environ 4 kilotonnes et le potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone (PACO) calculé est d'environ 3.3 kilogrammes d'équivalents R11. Cette augmentation est due à une maintenance approfondie des unités de climatisation dans l'une des sociétés du groupe.

### Déchets par type et méthode d'élimination (GRI 306-2)

Environ 95% de notre volume total de déchets sont soit recyclés, soit incinérés dans le but de récupérer de l'énergie.

Les déchets dangereux représentent environ 4% de l'ensemble des déchets générés, dont 92% sont soit recyclés, soit incinérés. En termes absolus, la quantité totale de déchets a augmenté de plus de 14% en 2018. Cette évolution est imputable dans une large mesure au doublement de nos déchets de bois, dont 99% ont été recyclés ou incinérés.

En 2018, nos ratios de production de déchets ont évolué comme suit:

– 0.64 t/employé, contre 0.59 t/employé en 2017

– 3.8 g/CHF, contre 3.6 g/CHF en 2017

	2018	2017	2016
En tonnes			
<b>Huiles/émulsions huile usagées</b>	<b>748</b>	<b>1 063</b>	<b>1 081</b>
% recyclés	88	74	90
% incinérés	8	22	4
% mis en décharge	4	4	6
<b>Déchets électriques et électroniques</b>	<b>647</b>	<b>688</b>	<b>668</b>
% recyclés	96	96	98
% incinérés	2	2	0
% mis en décharge	2	2	2
<b>Autres déchets dangereux</b>	<b>384</b>	<b>294</b>	<b>370</b>
% recyclés	38	65	54
% incinérés	37	24	26
% mis en décharge	25	11	20
<b>Total déchets dangereux/spéciaux</b>	<b>1 779</b>	<b>2 045</b>	<b>2 119</b>

\* Données retraitées, surdéclaration à hauteur de 4 tonnes en 2017.

# Ethique et intégrité

En tonnes	2018	2017	2016
<b>Feraille</b>	<b>18 953</b>	<b>18 178</b>	<b>19 202</b>
% recyclés	99	100	100
% incinérés	0	0	0
% mis en décharge	1	0	0
<b>Papier/carton</b>	<b>3 535</b>	<b>3 635</b>	<b>3 723</b>
% recyclés	94	94	99
% incinérés	5	5	0
% mis en décharge	1	1	1
<b>Déchets municipaux</b>	<b>5 367</b>	<b>5 277</b>	<b>5 118</b>
% recyclés	33	28	39
% incinérés	38	39	26
% mis en décharge	29	33	35
<b>Déchets de bois</b>	<b>8 941</b>	<b>4 063</b>	-
% recyclés	74	53	-
% incinérés	25	47	-
% mis en décharge	1	0	-
<b>Autres déchets non dangereux</b>	<b>2 601</b>	<b>2 970</b>	<b>6 091</b>
% recyclés	72	62	68
% incinérés	23	29	24
% mis en décharge	5	9	8
<b>Total des déchets non dangereux</b>	<b>39 397</b>	<b>34 123</b>	<b>34 134</b>
<b>Total des déchets éliminés</b>	<b>41 176</b>	<b>36 168</b>	<b>36 253</b>

\* Données retraitées: surdéclaration d'une filiale à hauteur de 1 tonne en 2017.

\*\* Données retraitées: surdéclaration d'une filiale à hauteur de 17 tonnes en 2017.

\*\*\* Données retraitées: surdéclaration à hauteur de 2 tonnes en 2017.

\*\*\*\* Introduction d'une nouvelle catégorie « Déchets de bois » en 2017, précédemment enregistrée dans la rubrique « Autres déchets non dangereux ».

## Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales (307-1)

Aucune amende significative n'a été payée au cours de l'exercice 2018.

Le code de conduite de Schindler définit les modalités selon lesquelles les employés appliqueront les normes de conduite professionnelle et personnelle les plus élevées dans leurs relations avec les clients, les collègues, les partenaires commerciaux, les concurrents, les organismes de réglementation et les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités. Il comprend cinq principes que les employés s'engagent à respecter.

Alfred N. Schindler, président émérite, a lancé le déploiement du code de conduite (le Code ci-après) de Schindler dans l'ensemble de l'organisation en 1996. Le *Supervisory and Strategy Committee* supervise les activités de conformité (compliance) en coordination avec le Comité d'audit et avec l'aide du groupe d'experts chargés des audits. Schindler encourage le signalement de bonne foi des violations potentielles et protège les lanceurs d'alerte contre toute discrimination, comme indiqué dans la politique de protection des lanceurs d'alerte de Schindler. L'organisation de Schindler en matière de conformité est un réseau composé de plus de 200 employés répartis dans le monde entier, intégré dans la structure de l'entreprise. Il comprend la fonction conformité du groupe, les responsables de la conformité de différentes zones géographiques, ainsi que les responsables de la conformité régionaux et locaux. Un réseau mondial de responsables de la conformité soutient ces efforts et assure une surveillance de la conformité au Code par des audits réguliers. Le responsable de la conformité au niveau du groupe est directement rattaché au directeur juridique du groupe et fait régulièrement rapport au groupe d'experts chargés des audits, au président du comité d'audit et au président du Conseil d'administration.

Tous les cadres et employés dans le monde s'engagent à défendre les valeurs et les règles énoncées dans le Code: ils acceptent d'agir de manière éthique et en conformité avec les lois et réglementations en vigueur. L'application du Code repose sur trois piliers: former – examiner – respecter. Cela signifie que nous formons régulièrement les employés quant à la manière de réagir face à des situations relevant de la conformité, que nous examinons systématiquement les cas afin d'identifier d'éventuelles faiblesses, et que nous assurons le respect de la conformité en prenant des mesures correctives appropriées en cas d'infraction.

→ En savoir plus sur la conformité du groupe ici.

### Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption (GRI 205-1)

Notre programme de conformité porte sur l'ensemble de nos entités, employés et partenaires commerciaux. L'une des principales composantes du programme est un tableau de bord (« Cockpit ») par lequel la direction supervise les activités liées à la conformité: formation, détection des violations, gestion des enquêtes et sanctions. La mise en œuvre de la conformité par toutes les sociétés de Schindler fait régulièrement l'objet d'audits réalisés par le siège. Ces audits comprennent une évaluation du risque de non-conformité, des vérifications de compte, des simulations de contrôles externes, des examens ponctuels et d'autres visant à contrôler la mise en œuvre du programme de conformité au niveau local.

En 2018, Schindler a réalisé 172 (2017: 153) enquêtes liées à la conformité dans le monde.





AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-191

## Assurance Statement: CO<sub>2</sub> Footprint Schindler Management Ltd. 2018 (Summary)

### SCOPE

Swiss Climate was commissioned by Schindler Management Ltd. to provide assurance on its 2018 carbon footprint data. Swiss Climate undertook the assurance in accordance with AA1000AS (2008) Type 2 moderate-level assurance. Swiss Climate has analysed:

- Standards used for carbon footprint calculation;
- Activity data accuracy;
- Carbon footprint methodology, including operational and organisational boundaries, data quality, conversion factors and calculations used, with an emphasis on the plausibility of the information;
- Responsibilities, processes and systems used to gather and consolidate carbon footprint data.

### CARBON FOOTPRINT

Swiss Climate has verified the following greenhouse gas emissions for the year 2018:

Emission source	t CO <sub>2</sub> e
<b>Scope 1</b>	
- stationary energy consumption (natural gas, heating oil)	14'201
- mobile energy consumption (service fleet)	12'146,7
- cooling agents	3'907
<b>Total</b>	<b>139'575</b>
<b>Scope 2 (location-based)</b>	
- district heating	2'986
- electricity	44'420
<b>Total</b>	<b>47'407</b>
<b>Scope 2 (market-based)</b>	
- district heating	2'096
- electricity	54'507
<b>Total</b>	<b>56'603</b>
<b>Total (location-based)</b>	<b>186'983</b>
<b>Total (market-based)</b>	<b>196'178</b>

### OPINION

Swiss Climate did not find evidence to insinuate that the processes and systems in place to collect the data and to calculate the carbon footprint are such that the company's carbon management performance would be erroneously described, and that the carbon footprint would not follow the leading international standards such as ISO 14064-1 and the Greenhouse Gas Protocol, and therefore not fulfil the criteria of relevance, completeness, consistency, transparency and accuracy.

### SIGNED FOR AND ON BEHALF OF SWISS CLIMATE

Leading Auditor:

*Sarah Klink*

Sarah Klink, Senior Consultant  
Bern, 16<sup>th</sup> Mai 2019

Internal Review:

*Patrizia Imhof*

Patrizia Imhof, Senior Consultant

Bern – Geneva – Zurich – Hamburg    contact@swissclimate.ch    www.swissclimate.ch    +41 31 330 15 70

### Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption (GRI 205-2)

Le code de conduite de Schindler stipule que nos employés, partout dans le monde, sont tenus d'appliquer les normes de conduite professionnelle et personnelle les plus élevées dans leurs relations avec les clients, les collègues, les partenaires commerciaux, les concurrents, les organismes de réglementation et les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités. Le code de conduite s'applique à tous les employés. Nous gérons un programme de formation complet sur les mesures de lutte contre la corruption, notamment un module de formation en ligne obligatoire pour tous les employés ayant un compte de messagerie du groupe, qui doit être suivi tous les six mois. Ce programme comprend une formation supplémentaire en salle pour les employés des fonctions en rapport avec les marchés, comme les ventes ou les achats. La formation ponctuelle destinée aux cadres repose sur des cas réels survenus chez Schindler et couvre des thèmes allant de la confidentialité sur les plateformes de médias sociaux aux cas de fraude en passant par les conflits d'intérêts, la concurrence et la lutte contre la corruption.

### Cas avérés de corruption et mesures prises (GRI 205-3)

Notre équipe conformité enquête sur tout signe potentiel de corruption, avec le soutien de spécialistes externes de ce domaine.

### Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust (GRI 206-1)

Le groupe est exposé à toute une série de risques juridiques. Il peut s'agir, en particulier, des risques liés au droit du travail, à la responsabilité du fait des produits, au droit des brevets, au droit fiscal et au droit de la concurrence. Plusieurs sociétés du groupe sont impliquées dans des procédures judiciaires. Les résultats des procédures en cours ou à venir ne peuvent être prédits avec exactitude. En conséquence, les décisions des tribunaux ou d'autres autorités peuvent donner lieu à des dépenses qui ne sont pas couvertes, ni en partie ni en totalité, par les polices d'assurance. Ces procédures pourraient donc avoir une certaine incidence sur notre activité et nos résultats futurs.



## Assurance Statement: Sustainability KPIs Schindler Management Ltd. 2018 (Summary)

### SCOPE

Swiss Climate was commissioned by Schindler Management Ltd. to provide assurance on its four main sustainability KPIs for 2018. Swiss Climate performed a moderate-level assurance. The verification comprised a combination of interviews with relevant employees, documentation and record reviews.

- Activity data accuracy
- Methodology, data quality, calculations, assumptions, with an emphasis on the plausibility of the information;
- Responsibilities, processes and systems used to gather and consolidate data;
- Representativeness of data for the communication of the external message.

### KPIs

Swiss Climate has verified the following KPIs for the year 2018:

- |   |  |
|---|--|
| <b>1. Enhance safety</b>                | In 2018, Schindler Management Ltd. achieved a <b>TCR (total case rate) of 4.4</b> . TCR is a comprehensive safety indicator that measures not only the number of lost work day cases due to an injury, but also includes restricted cases and first-aid cases. |
| <b>2. Attract diverse talents</b>       | At the end of 2018, Schindler Management Ltd. had <b>18.7 % women in their leadership pipeline</b> .   |
| <b>3. Pioneer smart urban mobility</b>  | In 2018, Schindler Management Ltd. have moved <b>100.4 million passengers each day</b> on connected units (connected elevators and escalators) across the globe.   |
| <b>4. Lower vehicle fleet emissions</b> | In 2018, Schindler Management Ltd.'s fleet generated <b>11.2 t CO<sub>2</sub>e per total revenue (in CHF million)</b> .  |

### OPINION

Swiss Climate did not find evidence to insinuate that the processes and systems in place to collect the data and to calculate the KPIs are such that the company's sustainability performance specifically related to these four KPIs would be erroneously described. In general, the data was found to be reliable during audit process. Any identified errors or omissions were addressed and deficiencies corrected.

### SIGNED FOR AND ON BEHALF OF SWISS CLIMATE

Leading Auditor:

*Sarah Klink*

Sarah Klink, Senior Consultant  
Bern, 16<sup>th</sup> Mai 2019

Internal Review:

*Patrizia Imhof*

Patrizia Imhof, Senior Consultant

D'autres rapports susceptibles d'intéresser le lecteur sont disponibles sur le site [www.schindler.com](http://www.schindler.com):

- Rapport d'activité 2018 du Groupe Schindler
- Etats financiers 2018 de Schindler
- Index du contenu GRI
- Site Internet, y compris les précédentes éditions du rapport de développement durable

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre rapport de développement durable. N'hésitez pas à nous faire part de vos questions, commentaires et remarques. Vous pouvez nous contacter à l'adresse: [sustainability@schindler.com](mailto:sustainability@schindler.com).

