



Orona

2012

ANNUAL REPORT



President's Message

COMMITMENT AND EFFORT



| EN

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI
President

It is clear that 2012 was another year heavily affected by the economic crisis and the predictions for this fiscal year are not much better. It therefore seems that our personal and collective commitment to supporting our Business Partnership project is now more critical than ever.

In spite of the turbulent situation, the ORONA Business Partnership project remains solid and we have been able to complete a very notable 2012 fiscal year. Without a doubt, we can congratulate ourselves for the efforts we have made, but we must continue to exert ourselves to achieve greater efficiency, which will allow us to ensure the viability of our project for the following generations.

I encourage you to continue working in the same capacity under this changing and demanding scenario because only with this level of commitment and contribution can we build the solid foundations that will support our Business Partnership project both today and in the future.

My best wishes.

| FR

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI
Président

2012 a, elle aussi, été une année durement affectée par la crise économique et les prévisions pour l'exercice en cours ne sont guère mieux. C'est pourquoi notre engagement personnel et collectif, repart de notre projet Socio-entrepreneurial, est aujourd'hui plus important que jamais.

Malgré le sombre scénario, le projet Socio-entrepreneurial d'ORONA reste fort et l'exercice 2012 s'est avéré plus que méritant. Nous pouvons nous féliciter de l'effort réalisé, mais devons prolonger ce dernier afin de devenir plus efficaces encore et ainsi garantir la viabilité de notre projet pour les générations futures.

Je vous encourage à continuer à travailler avec la même implication dans ce contexte en perpétuelle évolution et particulièrement exigeant, car c'est uniquement avec ce niveau d'engagement et d'investissement que nous serons en mesure de couler des fondations solides sur lesquelles construire notre projet Socio-entrepreneurial pour aujourd'hui et pour l'avenir.

Un grand merci.

“Our personal and collective commitment to supporting our Business Partnership project is now more critical than ever”.

| NL

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI
Voorzitter

2012 is nog een jaar geweest dat hard getroffen werd door de economische crisis en de verwachtingen voor dit jaar zijn niet veel beter. Daarom, is onze persoonlijke en collectieve betrokkenheid, steunpilaar van ons Zakenpartnerproject, heden nog meer nodig dan ooit en.

Ondanks het bewogen scenario, blijft het Zakenpartner-project van ORONA sterk en hebben we een meer dan een verdienstelijk jaar kunnen afsluiten in 2012. Wij kunnen ons zonder twijfel feliciteren met de inspanning maar moeten ons best blijven doen om de uitvoerbaarheid van ons project voor toekomstige generaties te kunnen garanderen.

Ik moedig jullie aan om met dezelfde betrokkenheid te blijven werken in dit steeds veranderend en veeleisend scenario, want alleen met dit bijdragen betrokkenheidsniveau kunnen we een solide fundering bouwen waarop ons Zakenpartnerproject vandaag en in de toekomst kan steunen.

Met hartelijke groeten.

| NO

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI
Styreformann

2012 har vært enda et år svært preget av den økonomiske krisen, og prognosene for innværende periode ser ikke bedre ut. Vårt personlige og kollektive engasjement, landemerket for vårt forretningspartnerprogram, er derfor i dag mer nødvendig enn noensinne.

Forretningspartnerprogrammet til ORONA, til tross for det urolige scenariet, står sterkt og vi har klart å avslutte perioden 2012 mer enn prisverdig. Vi kan uten tvil gratulere oss selv for vårt engasjement, men vi må fortsette å engasjere oss for å oppnå mer effektivitet for å kunne garantere bærekraften til programmet vårt for de neste generasjoner.

Jeg ber dere alle om å fortsette arbeidet med samme grad av engasjement i en krevende verden som stadig forandrer seg fordi bare med et slikt engasjement og slike bidrag vil vi være i stand til å bygge et solid grunnlag for å bygge opp under vårt forretningspartnerprogram i dag og i fremtiden.

Med vennlig hilsen.

| PT

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI
Presidente

2012 foi mais um ano duramente afetado pela crise econômica e as previsões para o exercício do presente ano não são as melhores. Por conseguinte, o nosso compromisso pessoal e coletivo, baluarte do nosso projeto Socio-empresarial, é hoje mais necessário do que nunca.

Apesar do cenário atribulado, o projeto Socio-empresarial da ORONA prossegue vigoroso e conseguimos completar um exercício de 2012 mais do que louvável. Sem dúvida alguma que podemos congratular-nos pelo esforço realizado, porém temos de continuar os nossos esforços no sentido de conseguir melhorar a eficiência, de forma a podermos garantir a viabilidade do nosso projeto para as gerações seguintes.

Encorajo-vos a todos a continuar o trabalho com o mesmo empenho neste cenário em mutação e exigente, porque só com este nível de compromisso e envolvimento seremos capazes de construir uns alicerces sólidos onde apoiar o nosso projeto Socio-empresarial de hoje e futuro.

Um forte abraço.

Managing Director's Message

SHARED HUMILITY AND EFFORT



| EN

JAVIER MUTUBERRIA
Managing Director

The national economic crisis continues to thrash various industries and especially the construction sector. However, in spite of the crisis ORONA has been able to finish off a solid fiscal year, achieving similar levels to the previous year both in terms of sales and profits.

In short, we have once again been able to manage a highly complex scenario that allows us to continue looking to the future optimistically. But this is just the past and we all should continue improving our competitive position on a daily basis to be able to continue participating in this complex distance race and strengthen ORONA's presence on the worldwide level.

Thanks to the effort of all that believe in us and our drive and excitement. Today ORONA constitutes a Large Business Partnership Project that renews its commitment with the future on a daily basis by relying on everyone's shared humility and effort in the face of a challenging scenario, and dare I say it: exciting.

I encourage everybody, because
Together, we reach further.

| FR

JAVIER MUTUBERRIA
Directeur général

La crise au niveau national continue de frapper violemment les divers secteurs, et tout particulièrement le secteur de la construction; néanmoins, malgré cela, ORONA vient de clore un excellent exercice, atteignant un chiffre d'affaires similaire à celui de l'année précédente, et ce en ventes comme en termes de résultats.

En définitive, nous avons une nouvelle fois été capables de gérer un scénario hautement complexe et pouvons continuer de scruter l'avenir avec optimisme. Mais tout cela est du passé. Aujourd'hui nous devons tous continuer d'améliorer jour après jour notre position compétitive afin de rester présents dans cette course de fond et de renforcer la place d'ORONA dans le contexte mondial.

Grâce aux efforts de tous ceux qui croient en nous et en notre obstination et motivation, ORONA développe à ce jour un vaste projet Socio-entrepreneurial modernisant perpétuellement son engagement pour l'avenir avec humilité et acharnement, face à un scénario aussi défiant qu'ambitieux.

Courage à vous tous, car,
Ensemble, nous allons plus loin.

“ORONA renews its commitment with the future on a daily basis by relying on everyone’s shared humility and effort in the face of a challenging scenario, and dare I say it: exciting”.

| NL

JAVIER MUTUBERRIA
Algemeen Directeur

De crisis blijft op nationaal niveau de verschillende sectoren en vooral de bouw erg teisteren, maar ondanks dat heeft ORONA het voor elkaar gekregen om een goed jaar af te sluiten met verkoopcijfers en resultaten die lijken op die van het vorige jaar.

Kortom, opnieuw waren wij in staat om een ingewikkeld scenario te beheren waardoor we met optimisme naar de toekomst kunnen kijken. Maar dit is gewoonweg maar het verleden en wij moeten dag in dag uit doorgaan met het verbeteren van onze concurrentiepositie, om in staat te zijn door te gaan met het deelnemen aan deze moeilijke langeafstandsliep en de aanwezigheid van ORONA wereldwijd te versterken.

Dankzij de inspanning van iedereen die in ons en onze inzet en illusie gelooft, is ORONA tegenwoordig een groot Zakenpartnerproject dat elke dag zijn verplichting naar de toekomst toe blijft vernieuwen vanuit de bescheidenheid en de inspanning van allen binnen een uitdagend en waarom niet, een hoopvol scenario.

Kom op allemaal, want

Samen bereiken we meer.

| NO

JAVIER MUTUBERRIA
Administrerende direktør

Krisen har fortsatt å ramme de ulike sektorene nasjonalt, og spesielt byggebransjen. Til tross for dette har ORONA klart å avslutte en fantastisk periode hvor vi har oppnådd tall tilsvarende fjoråret, både når det gjelder salg og resultater.

Vi har igjen klart å håndtere et svært komplekst scenario som gjør det mulig for oss å komme fremtiden imøte med optimisme. Men alt dette er ganske enkelt fortid nå, og vi må alle fortsette å bedre konkurransefortrinnet dag for dag for å kunne klare å delta i dette komplekse langdistanseløpet og fremme tilstedeværelsen til ORONA på verdensbasis.

Takket være innsatsen fra alle de som har tillit til oss og vårt engasjement og visjoner, utgjør ORONA i dag et stort forretningspartnerprogram som fornyer sitt engasjement for fremtiden dag for dag på en ydmyk måte og med et felles engasjement overfor et utfordrende, og kanskje også et mulighetenes scenario.

En oppmuntring til alle fordi

Sammen når vi lengre.

| PT

JAVIER MUTUBERRIA
Diretor-Geral

A nível nacional, a crise continua a fustigar com força os diferentes setores e em especial o setor da construção, porém, apesar disso, a ORONA conseguiu encerrar um grande exercício, alcançando um montante similar ao do ano anterior, tanto em vendas como em resultados.

Em definitivo, fomos novamente capazes de gerir um cenário carregado de complexidade, o que nos permite continuar a encarar com otimismo o futuro. Mas isto é simplesmente o passado e todos devemos continuar a melhorar dia a dia a nossa posição competitiva para sermos capazes de continuar a participar nesta complexa corrida de fundo e potenciar a presença da ORONA no contexto mundial.

Graças ao esforço de todos os que acreditam em nós e no nosso empenho e ilusão, hoje a ORONA constitui um Grande Projeto Socio-empresarial que continua a renovar diariamente o seu compromisso com o futuro desde a humildade e esforço partilhado de todos, diante de um cenário desafiador e, porque não, entusiasmante.

Ânimo a todos, porque

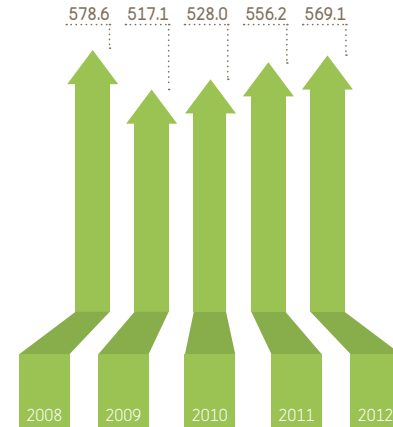
Juntos conseguimos mais.

Our demonstrated capacity for repeatedly generating positive results reflects our solidity as a company.

GREATEST EFFICIENCY IN EACH OPERATION



Consolidated sales (M€)



| EN

The evolution of our repeating positive results is a reflection and demonstration of our company's solidity. In order to grow we need solid financial leverage that will allow us to continue acquiring companies to increase our market share in sales and Service. We must also continue with our dedication to innovation through the start-up of Orona IDEO-innovation city.

Continuing in the market being competitive requires continual effort and a search for the greatest efficiency in each operation throughout the organisation as a path to generate our own resources necessary to face the future with assurances.

The results obtained in the international environment, and sustainment of the Services area, has allowed ORONA to maintain its global sales figures. This has compensated for the decrease in new sales in Spain and the difficulties in increasing preservation activities under the current conditions of competition and changes in the legislative framework.

| FR

L'évolution de résultats positifs récurrents reflète et prouve la solidité de notre entreprise. Pour croître, il nous faut un levier financier solide qui nous permette de continuer, d'une part, de racheter des entreprises et augmenter ainsi notre part de marché dans les ventes et Services et, d'autre part, de miser sur l'innovation à travers la mise en œuvre d'Orona IDEO-innovation city.

Pour rester compétitif sur le marché, un effort continu et la recherche de l'efficacité optimale dans chaque opération de l'ensemble de l'organisation constituent des étapes indispensables pour générer des ressources propres nécessaires pour aborder l'avenir avec des garanties.

Les résultats obtenus dans le secteur international et le soutien du chapitre de Services a permis à ORONA de maintenir le chiffre d'affaires global, en compensant la baisse de la part des nouvelles ventes sur le marché national et la difficile croissance de l'activité de conservation dans les conditions actuelles de compétitivité et de modification du cadre législatif.

| NL

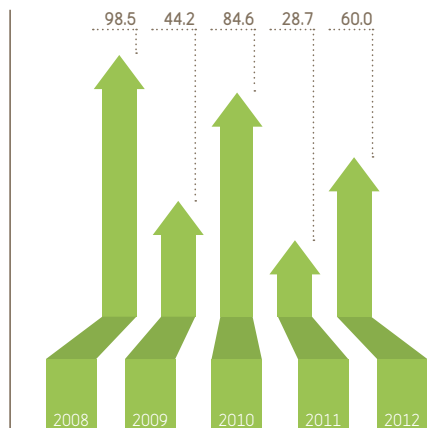
De ontwikkeling van positieve resultaten is de weerspiegeling van en geeft de betrouwbaarheid aan ons bedrijf. Om te groeien, hebben we een solide hefboomfinanciering nodig waarmee we bedrijven kunnen blijven opkopen om ons marktaandeel in verkoop en Service te kunnen verhogen en waarmee we blijven kiezen voor innovatie via het in bedrijf stellen van Orona IDEO-innovation city.

Om concurrerend te blijven op de markt, is een voortdurende inspanning en het zoeken naar de maximale efficiëntie voor elke handeling nodig binnen het geheel van de organisatie, als zijnde de weg om de eigen benodigde middelen voort te brengen om de toekomst met garantie tegemoet te gaan.

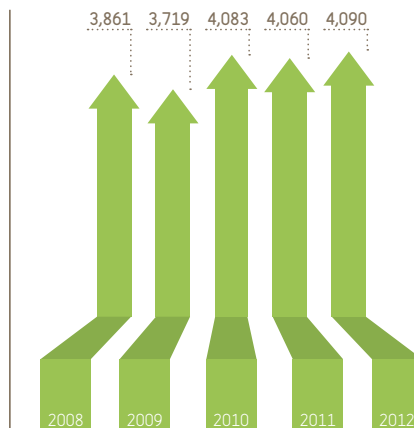
De op internationaal niveau behaalde resultaten en de duurzaamheid van het hoofdstuk Services hebben ORONA toegestaan om het algemeen verkoopcijfer te behouden, waardoor de daling op het gebied van de nieuwe verkopen op de nationale markt en de moeilijkheidsgraad in het groeien van de activiteit onder de huidige omstandigheden en door de wijzigingen in het wetgevingskader gecompenseerd werd.



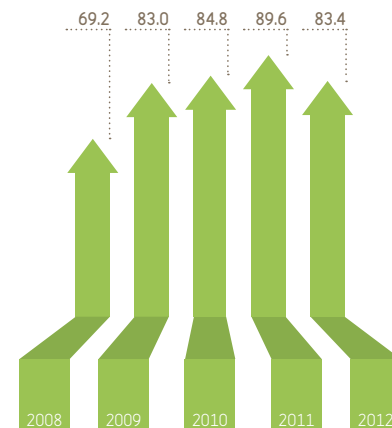
Investments (M€)



Personnel



Consolidated income (M€)



| NO

Utviklingen av våre gjentatte positive resultater gjenspeiler soliditeten til bedriften vår. For å vokse trenger vi en solid finansiell stilling som gjør det mulig å fortsette å kjøpe opp selskaper for å øke vår markedsandel innen salg og Tjenester, og fortsette vår satsing på innovasjon gjennom iverksettelsen av Orona IDEO-innovation city.

Hvis vi fortsatt ønsker å være konkurransedyktige i markedet, krever det et kontinuerlig engasjement samtidig som vi sikter mot maksimal effektivitet i alle handlinger samlet sett for organisasjonen som en måte å skape nødvendige, egne ressurser for å imøtekomme fremtiden med garantier.

De oppnådde resultatene internasjonalt og bærekraftigheten til kapitlet Tjenester har gjort det mulig for ORONA å opprettholde de globale salgstallene ved å kompensere for nedgangen i nysalget nasjonalt og vanskeligheten for å vokse innen konserveringsvirksomheten under de eksisterende konkurranseforholdene og endringen i lovverket.

| PT

A evolução dos repetidos resultados positivos constitui um reflexo e demonstra a solidez da nossa empresa. Para crescer necessitamos de uma alavanca financeira sólida que nos permita continuar a adquirir empresas e aumentar a nossa quota de mercado em vendas e Serviços, e prosseguir com a nossa aposta na inovação através do arranque da Orona IDEO-innovation city.

Continuar a ser competitivo no mercado exige um esforço constante e a busca da máxima eficiência em cada operação no conjunto da organização como forma de gerar os recursos próprios necessários para abordar o futuro com garantias.

Os resultados obtidos internacionalmente e o apoio no capítulo dos Serviços permitiram à ORONA manter um volume global de vendas, compensando a diminuição no âmbito das novas vendas no mercado nacional e a dificuldade no crescimento da atividade de conservação nas atuais condições de competitividade e alteração no enquadramento legislativo.

83.4
M€
Profit

An irrevocable dedication to the future.

COMMITMENT TO INNOVATION



| EN

Within the framework of the VEO 2011-2014, ORONA has dedicated itself to establishing an efficient innovation model that covers the entire value chain.

The most visible symbol, Orona IDEO-innovation city, represents a firm guarantee that our competitiveness and dedication to the transformation of people will be sustained over time.

This new ecosystem of innovation is becoming a landmark location for research and innovation in Europe with business, teaching, and research activities combined in the same space.

The main participants in the innovation activities at Orona IDEO-innovation city will operate in a synergistic manner. The driving force behind ORONA's technological activities is its linkage with Orona eic (Elevator Innovation Centre), Mondragon Unibertsitatea, and IK4-Ikerlan. The innovative companies located in the expansion of the Gipuzkoa Science and Technology Park new enclave will also join these key participants.

| FR

Dans le cadre de VEO 2011-2014, ORONA mise sur modèle d'innovation efficace couvrant la totalité de sa chaîne de valeur.

Orona IDEO-innovation city, l'accomplissement le plus visible de ce projet se dresse telle une garantie et un soutien à travers le temps de la compétitivité qui nous caractérisent et de la transformation des personnes que nous avons amorcée.

Cet écosystème novateur est devenu un lieu de référence en termes de recherche et d'innovation dans toute l'Europe, regroupant dans un seul et même espace les activités de l'entreprise, d'éducation et de recherche.

Les principaux participants aux activités d'innovation d'Orona IDEO-innovation city fonctionneront de manière synergique. L'impulsion motrice de l'activité technologique d'ORONA est donnée par Orona eic (Elevator Innovation Centre), Mondragon Unibertsitatea et l'IK4-Ikerlan qui, dans cette nouvelle enclave, seront accompagnés d'entreprises à caractère innovateur qui s'implanteront dans l'agrandissement du Parc Scientifique et Technologique de Guipuscoa.

| NL

Wat betreft VEO 2011-2014, kiest ORONA voor een efficiënt innovatiemodel dat de totale waardeketen omvat.

De meest zichtbare icoon, Orona IDEO-innovation city, wordt opgericht als garantie voor en duurzaamheid in de tijd van ons concurrentievermogen en ontwikkeling van de personen.

Dit innovatie-ecosysteem wordt een referentieplaats van onderzoek en innovatie in Europa, waar op eenzelfde plek de zakenactiviteit, opleiding en onderzoek plaats zal vinden.

De belangrijkste deelnemers van de activiteiten en innovatie van Orona IDEO-innovation city zullen synergetisch functioneren. De impuls van de technologische activiteit van ORONA gaat samen met Orona eic (Elevator Innovation Centre), Mondragon Unibertsitatea en IK4-Ikerlan, die op deze locatie samen zullen gaan zitten met bedrijven van innoverend karakter die gevestigd zullen worden in de uitbreiding van dit Wetenschappelijk en Technologisch Park van Gipuzkoa.



| NO

Innenfor rammen av VEO 2011-2014 satser ORONA på en modell for effektiv innovasjon som dekker alle leddene i verdikjeden.

Det mest synlige ikonet – Orona IDEO-innovation city - reiser seg som timelig garanti og bærekraften til vår konkurransedyktighet og transformasjonen av menneskene.

Dette økosystemet for innovasjon er blitt til en referanse for forskning og innovasjon i Europa ved å samle forretningsvirksomheten, undervisningen og forskningen under samme tak.

Hoveddeltakerne i innovasjonsvirksomheten til Orona IDEO-innovation city vil fungere synergisk. Drivkraften til ORONAs teknologiske virksomhet er knyttet til Orona eic (Elevator Innovation Centre), universitetet i Mondragon og IK4-Ikerlan som på dette nye området vil akkompagneres av innovasjonsbedrifter og som vil plasseres i utbygningen av vitenskaps- og teknologiparken i Guipúzcoa.

| PT

No âmbito da VEO 2011-2014, a ORONA aposta num modelo de inovação eficiente, que abarca a totalidade da cadeia de valor.

O ícone mais evidente –Orona IDEO-innovation city- ergue-se como garantia e suporte a longo prazo da nossa competitividade e transformação das pessoas.

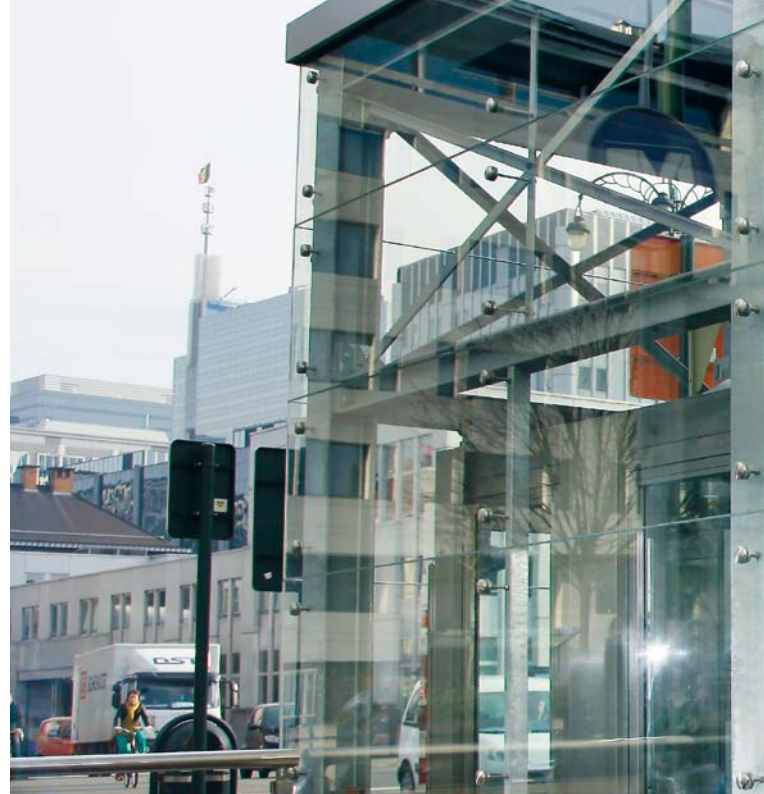
Este ecossistema de inovação converte-se num lugar próprio de investigação e de inovação na Europa, aglutinando num mesmo espaço a atividade empresarial, docente e de investigação.

Os principais participantes das atividades de inovação da Orona IDEO-innovation city irão funcionar de forma sinérgica. A força impulsionadora da atividade tecnológica da ORONA está ligada à Orona eic (Elevator Innovation Centre), a Mondragon Unibertsitatea e IK4-Ikerlan, que, neste novo espaço estarão acompanhados de empresas de caráter inovador, que irão ficar localizadas na extensão do Parque Científico e Tecnológico de Guipúscoa.



The international market, our springboard for growth.

1 OUT OF EVERY 10 NEW LIFTS IN EUROPE IS ORONA



| EN

In the framework of the VEO 2011-2014, our solidity and competitiveness is being reinforced by the development of an international profile, by inorganic growth, and by becoming a preferred supplier of lift-related solutions in an increasing number of countries. ORONA is in 99 countries, and 1 out of every 10 new lifts in Europe is an Orona.

During 2012, the integration of two new companies in France and one in Norway are contributing to consolidation of an integrated business model in France and new implementation of one in Norway, providing further reinforcement of the Orona brand in the European market.

Sales activities outside of Spain continue to represent a clear springboard for growth. One out of every two euros is now coming from the international environment.

| FR

Dans le cadre de VEO 2011-2014, le développement d'un profil international, à travers une croissance inorganique et le caractère de fournisseur préférentiel de solutions d'élévation dans un nombre de pays toujours plus grand, renforce notre solidité et compétitivité. La société ORONA est présente dans 99 pays et un ascenseur neuf sur dix en Europe provient de chez nous.

Au cours de 2012, l'intégration de deux nouvelles entreprises en France et d'une autre en Norvège contribue à consolider le modèle de service intégral en France et à implanter ce dernier en Norvège, en renforçant ainsi encore davantage la marque Orona sur le marché européen.

L'activité de ventes hors Espagne constitue encore un levier de croissance évident. Un euro gagné sur deux provient du secteur international.

| NL

In het kader van de VEO 2011-2014, versterkt de ontwikkeling van een internationaal profiel, via een inorganische groei en het karakter van voorkeursleverancier van liftoplossingen in steeds meer landen onze betrouwbaarheid en ons concurrentievermogen. Wij zitten in 99 landen en een van elke tien nieuwe liften in Europa komt van Orona.

In 2012, hebben de integratie van twee nieuwe bedrijven in Frankrijk en een in Noorwegen bijgedragen aan het versterken van het volledige zakenmodel in Frankrijk en aan het invoeren in Noorwegen waardoor het merk van Orona in Europa nog sterker is geworden.

De verkoop buiten Spanje blijft een duidelijke springplank om te groeien. Een van elke twee euro is afkomstig uit het buitenland.



| NO

Innenfor rammen av VEO 2011-2014 styrker utviklingen av en internasjonal profil ved hjelp av uorganisk vekst og egenskapen som foretrukket leverandør av elevasjonsløsninger i et stadig større antall land vår soliditet og konkurransedyktighet. ORONA er til stede i 99 land, og en av ti nye heiser i Europa er Orona.

I løpet av 2012 har innlemmelsen av to nye bedrifter i Frankrike og én i Norge bidratt til å konsolidere den totale forretningsmodellen i Frankrike og implementere den i Norge, slik at merket Orona står enda sterkere på det europeiske markedet.

Salgsvirksomheten utenfor Spania er fortsatt en nøkkel til vekst. En av to euro kommer fra det internasjonale markedet.

| PT

No contexto da VEO 2011-2014, o desenvolvimento de um perfil internacional, através de um crescimento inorgânico e o carácter de fornecedor preferencial de soluções de elevação num número cada vez maior de países, reforça a nossa solidez e competitividade. A ORONA está em 99 países e um em cada dez elevadores novos na Europa é da Orona.

Durante 2012, a integração de duas novas empresas em França e uma na Noruega contribuiu para consolidar o modelo de negócio integral em França e para o implantar na Noruega, reforçando, porém, ainda mais a marca da Orona no mercado europeu.

As vendas fora de Espanha continuam a constituir uma evidente alavanca para o crescimento. Um em cada dois euros procede do espaço internacional.



Service as company culture and a key area of strategic activity.

ORONA, A REFERENT IN SERVICE



| EN

Service and Client spelled with capital letters, as a company culture and as a vocation to respond to the needs of our Clients in an outstanding manner, throughout their entire relationship with ORONA.

The Client is our reason for being and therefore we carry out actions aimed at designing an organisation, processes and tools that allow us to be the leader in Service and offer the best solution for each Client's need at all times. At ORONA, Service for Clients - with capital letters - has gone from being important to being strategic.

Notable actions in 2012, among others, include the advancement achieved in the preservation plan, the promotion of multi-brand engineering and management, improvement of process efficiency, and the development and market launching of a complete solutions Platform matrix for Modernisations. This platform proposes solutions designed to respond to needs for improving safety, accessibility, ecology, and energy efficiency.

| FR

Service et Client avec des majuscules, comme culture d'entreprise et vocation pour apporter une réponse excellente aux besoins des Clients tout au long de sa relation avec ORONA.

Le Client est notre raison d'être; c'est dans cet optique que nous développons des actions destinées à concevoir une organisation, des processus et des outils qui nous permettront de devenir une référence dans le domaine du Service et d'offrir à tout moment la meilleure solution pour les besoins de chaque Client. Le Service au Client, avec des majuscules, est devenu, pour ORONA, d'une importance stratégique.

Parmi les autres lignes d'action, on retiendra de 2012 l'avancée obtenue en e-conservation, le renforcement de l'ingénierie et de la gestion multimarque, l'optimisation des processus, le développement et le lancement sur le marché d'une plateforme complète de solutions de modernisation. Des solutions destinées à répondre aux besoins d'amélioration en termes de sécurité, d'accessibilité, écologiques/ énergétiques y sont proposées.

| NL

Service en Klant met een hoofdletter, als bedrijfscultuur en als roeping om op een uitstekende manier te beantwoorden op de behoeften van Klanten met ORONA.

De Klant is de reden van ons bestaan en daarom ontwikkelen we acties die gericht zijn op het ontwerp van een organisatie, processen en instrumenten waarmee we een referentie in Service kunnen zijn en op elk moment de beste oplossing kunnen geven voor dat wat elke Klant nodig heeft. De Klantenservice, met hoofdletter, is voor ORONA een zeer belangrijke strategie geworden.

Onder andere was in 2012 de behaalde voortgang in het behouden, de versterking van de ingenieurswetenschap en multimerkbeheer, de verbetering van de efficiëntie in processen, de ontwikkeling en lancering op de markt van een compleet platform voor Modernisering en onderscheidend. Er worden oplossingen voorgesteld om te voldoen aan de behoeften van verbetering van veiligheid, toegankelijkheid, milieu/ energie en ontwerp.



| NO

SERVICE og **KUNDE** med store bokstaver, som bedriftskultur og som engasjement for å svare våre Kunders behov under varigheten av hele deres forhold til ORONA på en fremragende måte.

Kunden er vårt eksistensgrunnlag, og derfor utvikler vi handlinger rettet mot designen av en organisasjon, prosesser og verktøy som gjør det mulig for oss å være en referanse innen Service og å tilby den beste løsningen for enhver Kundes behov til enhver tid. KUNDESERVICEN - med store bokstaver - hos ORONA har gått fra å være viktig til å være strategisk.

Blant andre handlingsområder som peker seg ut i løpet av 2012, finner vi framskrittet oppnådd med e-konservering, forsterkning av ingeniørvirksomhet og administrasjon av flere merker, forbedring av effektivitet i prosesser, utvikling og lansering på markedet av en komplett plattform med løsninger for moderniseringer. Forslag til løsninger rettet mot å løse behov for forbedringer innen sikkerhet, tilgjengelighet, økologi/energi.

| PT

Serviço e **Cliente** em maiúsculas, como cultura de empresa e como vocação para dar uma resposta excelente às necessidades dos Clientes ao longo da totalidade da sua relação com a ORONA.

O Cliente é a nossa razão de ser e por quem desenvolvemos ações orientadas para o design de uma organização, processos e ferramentas que nos permitam tornar-nos na referência em termos de Serviços e oferecer constantemente a melhor solução para as necessidades de cada Cliente. O Serviço ao Cliente -com maiúsculas- na ORONA passou de importante a estratégico.

Entre outras linhas de atuação, destacam-se em 2012 o avanço alcançado com e conservação, a potenciação da engenharia e gestão multimarca, a melhoria da eficiência em processos, o desenvolvimento e lançamento no mercado de uma plataforma completa de soluções para modernizações. Propondo soluções destinadas a responder a necessidades de melhoria de segurança, acessibilidade, ecologia/energia.



Working together to confront the most demanding challenges.

COMMITMENT, TRUSTWORTHINESS AND FLEXIBILITY



| EN

For any company, people represent the factor that can distinguish it from the competition. This means that training is always a profitable investment. ORONA's DNA can be summed up in three main values: Commitment, Trustworthiness, and Flexibility constitute a clear endorsement for our vocation to evolve and transform ourselves by way of our personnel, as a driving force for change.

In 2012, there were advancements and consolidation in key information technology projects, with significant amounts of economic resources and personnel dedicated to this subject.

This work was especially focused on everything related to models of organisation, management, company culture, languages, Service, etc. These all represent the tools required to promote the plans for transformation of the organization, in alignment with the new needs of the market, and as a way to ensure the establishment of a powerful and efficient management model.

| FR

Les personnes constituent l'axe différentiel de toute entreprise, c'est pourquoi leur formation et qualification représente toujours un investissement rentable. L'ADN d'ORONA est cristallisé dans les trois valeurs : Engagement, Confiabilité et Agilité constituent un solide appui dans notre vocation à évoluer et à nous transformer à travers les personnes, comme principal moteur du changement.

2012 nous a permis de continuer à avancer et à consolider des projets clés dans le domaine des technologies de l'information en consacrant à ce chapitre d'importantes ressources humaines et économiques.

Les modèles d'organisation, de gestion, de culture d'entreprise, de langues, de Service, etc., véritables outils nécessaires et facilitant le processus pour aborder le projet de transformation de l'organisation aligné sur les nouveaux besoins du marché et comme garantie pour fixer un modèle de gestion puissant et efficace, ont fait l'objet d'un soin tout particulier.

| NL

De personen vormen het verschil in elk bedrijf, daarom is opleiding altijd een winstgevende investering. Het DNA van ORONA bestaat uit drie waarden: Betrokkenheid, betrouwbaarheid en soepelheid vormen een duidelijke ondersteuning voor onze roep om ons te ontwikkelen en te veranderen via de personen - als belangrijkste aandrijvingsmotor.

2012 heeft gediend om belangrijke technologische projecten te vorderen en verstevigen, waarvoor we hebben belangrijk economisch en menselijk kapitaal nodig hebben gehad.

Er is op een speciale manier gewerkt met alles wat te maken heeft met organisatiemodellen, beheer, bedrijfscultuur, taal, Service, enz. Dit zijn allemaal instrumenten die nodig zijn om het project van verandering aan te kunnen, dat noodzakelijk is voor de nieuwe eisen van de markt en als garantie om een sterk en efficiënt beheersmodel te verkrijgen.



| NO

Menneskene utgjør nøkkelen til alt vi gjør i bedriften, derfor er videreutdanning og opplæring alltid en investering som gir avkastning. DNAet til ORONA krystalliseres i tre verdier: Engasjement, pålitelighet og effektivitet utgjør en klar støtte for engasjementet vårt for å utvikle og transformere oss gjennom menneskene – som hovedmotor for endring.

2012 er gått med til å utvikle og konsolidere nøkkelprosjekter innen informasjonsteknologi hvor dette kapitlet ble tildelt betydelige menneskelige og økonomiske ressurser.

Det er jobbet spesielt med alt som er knyttet til organisasjons, administrasjons, bedriftskultur, Service, språkmodeller, etc., alt dette nødvendige og forenkende verktøy for å gå i gang med transformasjonsprosjektet til organisasjonen som er knyttet til de nye behovene i markedet og som garanti til å bestemme en sterk og effektiv modell for administrasjon.

| PT

As pessoas constituem o eixo diferencial em toda a empresa, por esse motivo as suas competências e formação constituem sempre um investimento rentável. O ADN da ORONA cristalizado nos três valores: Compromisso, fiabilidade e agilidade, constituem um claro apoio para a nossa vocação para evoluir e nos transformarmos através das pessoas, como principal motor de mudança.

2012 serviu para ir avançando e consolidando projetos-chave em tecnologias de informação, dedicando a este capítulo importantes recursos humanos e económicos.

Trabalhou-se de forma especial tudo o que estava relacionado com modelos de organização, gestão, cultura de empresa, idiomas, Serviço, etc. todas as ferramentas necessárias e facilitadoras para abordar o projeto de transformação da organização que está delineado com as novas necessidades do mercado e como garantia para fixar um modelo de gestão potente e eficiente.



Anticipation as the result of an open and shared process of reflection.

SUSTAINED INVESTMENT AND EFFORT



| EN

Our commitment to the future is what motivates the efforts behind ORONA's Business Partnership project, focused on its five strategic axes: Innovation, Internationalisation, Service, Profitability, and Transformation. These axes are aimed at strengthening our competitive position in an increasingly challenging environment.

Sustained investment and effort in the time dedicated to Innovation, joined with the intensification of our international presence, reliance on a coherent structure, Service training and tools, and use of our cooperative system's flexibility and solidarity mechanisms allow us to be optimistic about the ability to face the deep worldwide economic crisis in which we find ourselves.

Our values and commitment to the future will continue to represent a first-rate competitive advantage and will help us to transform the crisis into new business opportunities.

| FR

L'engagement pour l'avenir est la raison qui motive l'effort du projet Socio-entrepreneurial d'ORONA à travers ses cinq axes stratégiques qui composent la Vision stratégique d'ORONA (VEO 2011-2014), à savoir Innovation, International, Service, Rentabilité et Transformation, destinée à consolider notre position compétitive dans un environnement de plus en plus mondialisé.

Un investissement et un effort soutenus dans le temps consacrés à l'Innovation, lié à l'intensification de notre présence internationale, la dotation d'une structure cohérente, d'outils et de formation en Service, l'utilisation de mécanismes de flexibilité et de solidarité propres de notre système coopératif, tout cela fait que nous pouvons être optimistes sur notre capacité à affronter la profonde crise de portée mondiale dans laquelle nous nous trouvons.

Nos valeurs et notre engagement pour l'avenir continueront à être des avantages compétitifs de premier ordre et nous aideront à transformer la crise en nouvelles opportunités d'affaires.

| NL

Verplichting met de toekomst is de reden die de inspanning van het Zakenpartner-project stimuleert via onze vijf strategische kernpunten: Innovatie, Internationaal, Service, Winstgeving en Verandering. Deze kernpunten vormen de Strategische Visie van ORONA (VEO 2011-2014) die bedoeld is om onze concurrentiepositie in een steeds meer uitdagende omgeving te versterken.

Duurzame investering en inspanning voor de Innovatie, samen met de versterking van onze internationale aanwezigheid, het bezetten van een coherente structuur, Service-instrumenten en -opleiding, het gebruik van flexibele en solidaire mechanismen die eigen zijn aan ons bedrijfssysteem, maakt ons zeer optimistisch over ons vermogen om de diepe, wereldwijde crisis aan te kunnen.

Onze waarden en verplichting met de toekomst blijven een zeer belangrijk concurrentievoordeel en zal ons helpen om de crisis te veranderen in nieuwe zakenkansen.



| NO

Engasjementet for fremtiden er grunnen som motiverer for innsats vedrørende forretningspartnerprogrammet til ORONA som spenner seg over de fem strategiske områdene som utgjør ORONAs strategiske visjon (VEO 2011-2014) – innovasjon, internasjonalt, Service, avkastning og transformasjon – rettet mot å konsolidere selskapets konkurransestilling i et stadig mer utfordrende marked.

Kontinuerlig investering i og innsats rettet mot innovasjon sammen med vår stadig mer intense internasjonale tilstedeværen, en godt innarbeidet, enhetlig struktur, verktøy for og opplæring i Service, bruk av mekanismer for fleksibilitet og solidaritet særegne for vår bedriftskultur gjør at vi kan være optimistiske om vår evne til å gå den dype, verdensdekkende krisen i møte.

Våre verdier og engasjementet for fremtiden vil fortsatt være et førsteklasseskonkurransfortrinn, og det vil hjelpe oss til å konvertere krisen til nye forretningsmuligheter.

| PT

O compromisso com o futuro é a razão que motiva o esforço do projeto Socio-empresarial da ORONA através dos cinco eixos estratégicos que moldam a nossa Visão Estratégica (VEO 2011-2014) -Inovação, Internacional, Serviço, Rentabilidade e Transformação- destinada a reforçar a nossa posição competitiva num ambiente cada vez mais exigente.

Investimento e esforço constantes em termos de tempo dedicado à inovação, associados a uma intensificação da nossa presença internacional, a apresentação de uma estrutura coerente, ferramentas e formação contínua, a utilização de mecanismos de flexibilidade e solidariedade próprios do nosso sistema cooperativo permite-nos ser otimistas quanto à nossa capacidade de enfrentar a profunda crise de nível mundial em que nos encontramos.

Os nossos valores e compromisso com o futuro vão continuar a constituir uma vantagem competitiva fundamental, a qual nos irá ajudar a transformar a crise em novas oportunidades de negócio.

