



## Engagement de la direction de TotalEnergies AFS en matière d'Hygiène, Sécurité, Santé, Sûreté, Environnement, Qualité et Développement Durable

Notre ambition est d'être un acteur performant, au service de la transition énergétique, dans la conception, la production et le marketing de nouvelles solutions d'additivation et de carburants spéciaux, et des services associés. Notre Système de Management Intégré H3SEQ-DD a pour objectif d'éliminer les dangers et réduire les risques liés à notre activité.

Cela se traduit en 2022 par les actions concrètes suivantes :

### SECURITE ET SANTE AU TRAVAIL

Prévenir l'accident majeur et travailler dans des conditions optimales de santé et de sécurité au travail

- Toutes les activités critiques sont définies à travers des règles écrites qui font l'objet d'une sensibilisation périodique dont une sensibilisation à l'identification des Risques Psycho-Sociaux pour tous les managers
- Nos collaborateurs conservent le plus haut niveau de compétence sur ces activités ; leur formation et le recyclage associé est assuré
- Tous les écarts aux règles ou les situations dangereuses détectés sont tracés et analysés
- Le programme de tests des barrières de sécurité critiques est réalisé à minima à 97% à tout moment et nous visons les 100 %
- Toutes les tâches critiques du Document Unique d'Evaluation des Risques sont observées, leur cotation réévaluée et la bonne mise en œuvre des mesures compensatoires vérifiée
- Toutes nos activités font l'objet d'une analyse de risque, qui sont gérées par un processus documenté se traduisant notamment par l'usage systématique du permis de travail sur l'établissement de Givors
- Tous nos prestataires externes intervenant sur site sont certifiés MASE et/ou font l'objet d'une vérification des résultats Santé/Sécurité par le département H3SEQ-DD
- Les représentants du personnel sont systématiquement conviés aux COPIL MAESTRO
- La vérification de l'adéquation entre nos règles et nos risques est assurée par des audits réguliers

### ENVIRONNEMENT

Maîtriser nos rejets, notre impact sociétal et diminuer nos émissions et celles de nos clients

- Le rendement de l'unité de récupération de vapeurs est évalué et les émissions diffuses de composés organiques volatils quantifiées
- La toiture du bâtiment Fournaise est solarisée
- Tous les besoins et attentes retenues de nos parties intéressées critiques (au sens de la démarche SRM +) font l'objet d'une action
- Notre ambition est d'incorporer 20 % de matières premières renouvelables dans nos carburants d'ici 2025
- Notre outil d'Analyse de Cycle de Vie est intégré dès les phases de conception et de recherche de fournisseurs de matières premières
- D'ici fin 2023, les émissions de nos clients (Scope 3) seront intégrées dans notre analyse environnementale

### QUALITE

Connaître toujours mieux nos clients, assurer leur satisfaction

- Nous rassemblons l'ensemble des données disponibles sur nos clients et prospects et les partageons entre les équipes pour leur offrir le meilleur niveau de service, notamment grâce à notre outil CRM (SALSA)
- Nous augmenterons le nombre de commandes passées par le site web, pour améliorer l'expérience client tout en réduisant les charges administratives
- Notre efficacité s'améliore en challengeant nos modes de fonctionnement
- Une solution est apportée à toute réclamation client en moins de 3 mois



**TotalEnergies**

Nous nous engageons également à ce que tout dysfonctionnement rencontré fasse l'objet d'une analyse et de plans d'actions adaptés. Nous favoriserons toujours le retour d'expérience pour nous enrichir du passé, dans une logique d'amélioration continue. Nous nous engageons à donner les moyens nécessaires aux équipes pour mettre en œuvre cet engagement en conformité avec le référentiel One-MAESTRO et la charte Sécurité Santé Environnement et Qualité de la compagnie TotalEnergies.

**Nicolas Fumex**  
Directeur, Mars 2022