

Enjeux sociaux

&

environnementaux
2020

Trescal

/ LA MÉTROLOGIE AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE /



Trescal est le leader mondial des services de métrologie, implanté dans 25 pays, avec plus de 3 850 employés travaillant dans près de 400 laboratoires.

Nous mettons tout en œuvre pour travailler de manière éthique et durable. L'intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans nos activités ainsi que la mise en place d'un mode de gouvernance exemplaire et efficace nous permettent d'avoir un impact positif sur nos performances financières et d'assurer ainsi la pérennité de notre entreprise.

Marie-Zoé Beaugrand, Chief of Staff & Resource Officer

Gouvernance

Nos forces

Des politiques globales adaptées aux échelles locales

nos politiques de gouvernance sont régulièrement communiquées à tout le personnel Trescal. Elles traduisent nos engagements à l'échelle du Groupe tout en répondant aux besoins locaux.

L'intégrité comme valeur clé : plusieurs outils ont été mis en place pour aider les techniciens Trescal à agir de façon éthique, et ainsi, à garantir la qualité et l'intégrité des prestations réalisées. Parmi ces outils, une charte des Bonnes Pratiques du Technicien traduite dans toutes les langues des pays où Trescal est présent, ainsi que la mise en place d'un comité d'Ethique sont deux mesures notables.

Des équipes locales structurées : chaque pays dispose de ses propres représentants RH et QHSE pour traiter les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Les équipes locales échangent alors sur leurs meilleures pratiques, qui sont ainsi généralisées au niveau du Groupe.

La satisfaction client au centre de nos préoccupations : pour chaque réclamation enregistrée, les mesures à prendre sont mises en œuvre, suivies, et des communications régulières sur ces mesures sont envoyées au client. Les indicateurs sont suivis au niveau de chaque pays pour garantir une amélioration continue. Le nombre de réclamations traitées est homogène d'un pays à l'autre (entre 82% et 100%). Aucune différence notable concernant le nombre de réclamations enregistrées n'a été notée entre les pays. La définition d'une réclamation peut néanmoins légèrement varier d'un pays à l'autre.

Zoom sur les pratiques de nos pays

En **France**, il existe une procédure bien établie pour la gestion des réclamations clients :

- seules les réclamations écrites sont enregistrées ;
- un accusé de réception est immédiatement envoyé au client ;
- la réponse au client doit être envoyée sous 5 jours, incluant les actions correctives identifiées.

Le **Benelux** a ajouté une étape supplémentaire au processus d'intégration des nouvelles entités acquises au sein du Groupe : des représentants QHSE locaux appartenant à Trescal réalisent un audit de l'entité cible. L'analyse de l'écart entre les pratiques de l'entité et les exigences QHSE du Groupe permet alors d'identifier les actions prioritaires à mener dans le Plan à 100 jours qui doit être mis en place.

Nos prochaines étapes

Renforcer le processus de gestion des réclamations clients

Renforcer la communication de la charte des Bonnes Pratiques du Technicien

Organiser un séminaire QHSE pour les représentants QHSE Trescal

Nos forces

Nos équipes, notre priorité : en tant que fournisseur de services, nos équipes sont notre principal facteur clé de succès. Les équipes RH communiquent activement sur les facteurs différenciant de Trescal. Le Groupe met en œuvre une politique flexible pour les heures de travail, afin de favoriser un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Des environnements de travail régulièrement audités

Le Groupe réalise des audits annuels de ses laboratoires dans le monde entier pour garantir une qualité de vie optimale sur les lieux de travail. Des journées portes ouvertes sont régulièrement organisées au niveau des agences pour les clients et les familles des employés (9 en 2018 et 12 en 2017).

Culture de la performance : tous les directeurs de pays réalisent annuellement une évaluation de la performance de leurs employés, évaluation qui sert de socle au programme d'augmentation de salaire, de formations et d'identification des talents (management ou technique). Un objectif de 75% d'entretiens annuels à mener à minima au sein du Groupe a récemment été fixé.

Zoom sur les pratiques de nos pays

L'Espagne a mis en place un nouveau système électronique pour enregistrer chaque heure travaillée, afin d'être en accord avec une nouvelle loi sur les heures supplémentaires. Ce processus a été évalué positivement par les employés, qui ont affirmé avoir plus de flexibilité et d'autonomie dans l'organisation de leur journée de travail.

L'équipe RH du **Benelux** a choisi d'adopter une approche proactive pour améliorer le bien-être au travail. Des formations sur la gestion du stress, des sessions de coaching individuel ainsi qu'une campagne d'affichage pour promouvoir la déconnexion au travail ont été mises en place. Les retours des employés sont très positifs.

Aux **États-Unis**, les représentants RH organisent des réunions régulières au sein des laboratoires pour répondre aux questions du personnel. Après chaque enquête annuelle interne, des campagnes de communication sont réalisées pour présenter les atouts de Trescal et les nouvelles initiatives RH.

Nos prochaines étapes

Mettre en place des indicateurs concernant la formation, tels que le nombre d'heures de formation effectuées par les membres du personnel. Ces indicateurs s'ajouteront au système standard de gestion RH pour identifier les écarts et les axes d'amélioration entre les pays.

Santé & Sécurité

Nos forces

Une évaluation permanente des risques : chaque pays doit effectuer une analyse de risques et adopter des mesures préventives en conséquence. Des équipes de sécurité et des coordinateurs locaux sont alors nommés en fonction des mesures à prendre pour chaque laboratoire Trescal. Les accidents et incidents locaux sont rapportés tous les mois à la Direction du Groupe. Les techniciens Trescal sont les collaborateurs les plus exposés aux risques d'électrocutions ainsi qu'aux risques d'accidents de la route. Une campagne de sensibilisation aux différents risques du métier est à prévoir, en particulier pour le personnel Trescal présent sur les sites clients.

Une attention particulière pour les formations Santé et Sécurité

Chaque membre du personnel reçoit une formation H&S (Health & Security) ; le format varie en fonction des pays. Les collaborateurs de Trescal peuvent également être formés par le Trescal Institute, et devenir eux-mêmes formateur. Ils peuvent alors à leur tour former d'autres employés, réduisant ainsi le nombre de formations externes à mettre en place et les coûts associés.

Des solutions logicielles sur mesure

plusieurs pays ont pris la décision de mettre en place des solutions logicielles pour optimiser le suivi et la gestion des questions de santé et sécurité.

Zoom sur les pratiques de nos pays

La **France** a mis en œuvre un système généralisé pour la gestion des thématiques santé et sécurité, comprenant de nombreux programmes de formation et de sensibilisation. Par exemple, la formation « sécurité routière » donne des conseils pour adopter une « conduite verte ». Un autre exemple est celui du « Quart d'heure de sécurité » réalisé tous les mois dans chaque laboratoire, et partagé entre tous les représentants QHSE qui peuvent alors capitaliser sur les expériences vécues par les uns et les autres.

Le **Benelux** a inclus une évaluation des risques par le biais de 10 questions pour les interventions sur les sites des clients, afin d'identifier les risques liés à un nouvel environnement. L'opérateur doit être en mesure de répondre « oui » aux 10 questions ; sinon, une procédure d'arrêt de l'intervention est imposée.

Nos prochaines étapes

Organiser un séminaire QHSE pour définir les outils appropriés afin d'améliorer la communication sur les sujets santé et sécurité

Implémenter les bonnes pratiques précédemment citées

Environnement

Nos forces

Une faible consommation énergétique : Trescal dispose de peu de flexibilité en ce qui concerne la consommation énergétique de ses bureaux et laboratoires. Les mesures prises en matière d'économie d'énergie comprennent par exemple le passage aux éclairages LED, ainsi que des systèmes de chauffage plus efficaces. Trescal possède un grand nombre de véhicules professionnels. Au Royaume-Uni, la dernière mesure de l'empreinte carbone, réalisée en 2018, a démontré que la consommation de carburant représentait 30% de la consommation énergétique totale. Cela a permis de développer des initiatives d'économie d'énergie. À ce jour, seule la France a dispensé une formation de « conduite verte » afin de sensibiliser ses collaborateurs à la réduction de la consommation de carburant.

Une gestion des déchets optimisée : Les activités de Trescal ne génèrent que très peu de déchets (déchets de bureaux, papiers et emballages). Les seuls déchets dangereux produits par les activités de Trescal sont les batteries usagées, qui sont recyclées.

Zoom sur les pratiques de nos pays

La **France** est tenue de réaliser régulièrement des audits énergétiques. Le prochain aura lieu en 2020 et sera suivi d'un plan d'action pour réduire la consommation d'énergie.

Au **Royaume-Uni**, les certificats fournis aux clients après un étalonnage sont mis à leur disposition sur un portail web au lieu de leur être envoyés en version papier.

En **Espagne**, plusieurs initiatives des employés ont été mises en oeuvre. Le tri des déchets est effectué, en particulier celui des batteries. De plus, quand c'est possible, un compost est mis en place. Les gobelets jetables ont été remplacés par des gobelets en amidon - biodégradables. Le laboratoire de Barcelone a fourni une gourde réutilisable à chaque employé.

Nos prochaines étapes

Soutenir les initiatives des membres du personnel concernant la gestion des ressources en eau et en énergie par la mise en place d'un système de récompenses

Trescal dans le monde



L'audit a été conduit par ERM, une société indépendante assistant ses clients industriels des secteurs publics et privés à travers le monde.