



Référentiel « Total Ecosolutions »

Version	Date	Rédigé par	Approuvé par	Modifications
1	12/10/2009	La secrétaire du CODIR Total Ecosolutions	La Présidente du CODIR et les coordinateurs des Comités de labellisation	-
2	10/03/2011	La secrétaire du CODIR Total Ecosolutions	La Présidente du CODIR et les coordinateurs des Comités de labellisation	Extension de la quantification de la performance environnementale sur tout le cycle de vie du Produit ou Service
3	18/09/2012	La secrétaire du CODIR Total Ecosolutions	La Présidente du CODIR et les coordinateurs des Comités de labellisation	Extension du périmètre géographique de labellisation au Monde Regroupement de la version courte et longue du référentiel sous un document unique complété d'une annexe
4	28/03/2013	La secrétaire du CODIR Total Ecosolutions	La Présidente du CODIR et les coordinateurs des Comités de labellisation	Introduction de la performance sanitaire dans les critères de labellisation

Validation Présidente du CODIR :

Validation Coordinateurs COLAB :

TABLE DES MATIERES

1	CONTEXTE ET OBJECTIFS	3
1.1	CONTEXTE	3
1.2	OBJECTIFS	3
2	MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE DE LABELLISATION	3
2.1	PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA DÉMARCHE ET CONFORMITÉ AUX NORMES ISO.....	3
2.2	CRITÈRES D'ATTRIBUTION DU LABEL	4
2.3	LE PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE D'ATTRIBUTION DU LABEL	4
2.4	MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE OU SANITAIRE.....	4
2.4.1	Identification du produit ou service de référence	5
2.4.2	Evaluation comparée de la performance	5
2.5	DATE ET DURÉE D'ATTRIBUTION DU LABEL	6
2.5.1	Date d'attribution du label	6
2.5.2	Durée de validité du label	6
2.5.3	Règles de maintien et de renouvellement du label	6
2.6	MODALITÉS DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL	7
3	GOVERNANCE	7
4	INFORMATION ET COMMUNICATION	8
4.1	SUPPORTS DOCUMENTAIRES INTERNES ET EXTERNES	8
4.2	MODALITÉS DE COMMUNICATION EXTERNE SUR TOTAL ECOSOLUTIONS	8
4.2.1	Principes généraux pour la communication externe	8
4.2.2	Constitution des documents communicables en externe	8
4.3	RÈGLES DE COMMUNICATION DES DOCUMENTS	9
5	TERMINOLOGIE	9

1 Contexte et objectifs

1.1 Contexte

Le groupe Total, comme la plupart des grands acteurs de l'énergie, fait face à un double challenge pour le futur :

- Le plafonnement de la production d'hydrocarbures alors que la demande mondiale en besoins énergétiques continue de croître,
- Le réchauffement climatique dû à l'effet de serre.

Face à ce challenge, Total développe aujourd'hui un ensemble d'actions stratégiques dans le domaine des économies d'énergie et de la réduction de l'empreinte environnementale de ses activités et de ses produits, en :

- Développant de nouveaux produits et des formes d'énergies nouvelles complémentaires à l'activité pétrolière traditionnelle, DME, solaire photovoltaïque, biomasse,
- Développant des technologies de captage et de stockage du CO₂,
- Améliorant le rendement énergétique de ses installations,
- Travaillant sur l'éco conception et l'analyse des cycles de vie des produits,
- Aidant ses clients à réduire leur empreinte environnementale en leur proposant des produits et services éco-performants : Programme Total Ecosolutions.

L'enjeu de cette dernière action est majeur pour Total car sur les 33 % des émissions mondiales des gaz à effet de serre provenant du secteur pétrolier et gazier, 85% sont liées à l'utilisation de ces produits.

1.2 Objectifs

Le programme Total Ecosolutions a pour ambition de proposer aux clients/utilisateurs des produits et services, qui, pour un service rendu équivalent, sont plus performants sur le plan environnemental ou sanitaire que les standards du marché (voir critères en 2.2).

Ce programme est pour le groupe Total une **démarche de progrès pour développer en continu cette offre de solutions éco-performantes**. Il engage plusieurs branches d'activité et mobilise de multiples expertises au sein du Groupe : recherche, développement durable, stratégie, marketing, etc. Ce programme encourage une démarche de dialogue avec les parties prenantes (clients directs Total, clients des clients Total, partenaires,...).

Pour distinguer ces produits ou services particulièrement éco-performants, Total a créé un label «Total Ecosolutions » attribué selon des critères et un processus rigoureux décrits dans ce référentiel.

2 Mise en œuvre de la démarche de labellisation

2.1 Principes généraux de la démarche et conformité aux normes ISO

Le label Total Ecosolutions peut être attribué à tout **produit** ou **service** Total répondant aux critères de labellisation définis au chapitre 2.2. Le produit ou service labellisé doit, en particulier, présenter une **amélioration significative** de la performance environnementale ou de la performance sanitaire par comparaison avec un **produit ou service de référence** qui aura été choisi en fonction de la connaissance du marché actuel.

L'attribution du label Total Ecosolutions est considérée comme une **auto-déclaration environnementale**. A ce titre et en l'absence d'exigences réglementaires nationales à ce jour, le groupe Total a choisi d'établir un **référentiel de labellisation en conformité avec les principes des normes internationales encadrant les autodéclarations environnementales**, à savoir :

- **NF EN ISO 14020:2000¹** « Étiquettes et déclarations environnementales -- Principes généraux »
- **NF EN ISO 14021 :1999¹** « Marquage et déclarations environnementaux – Auto-déclarations environnementales (Étiquetage de type II) ».

La norme ISO 14021 vise avant tout à assurer la **pertinence** et la **sincérité** des auto-déclarations. Elle définit les conditions nécessaires à une « bonne » déclaration, à savoir : une amélioration réelle, spécifique, actuelle, substantielle, vérifiable, prenant en compte le cycle de vie du produit, et une déclaration pertinente, claire, spécifique, non exagérée, non trompeuse.

Le caractère approprié du référentiel Total Ecosolutions au regard des normes ISO 14020 et ISO 14021 est vérifiée par un cabinet de conseil indépendant.

Le rapport de vérification émis par ce cabinet est téléchargeable sur www.total.com/total-ecosolutions.

2.2 Critères d'attribution du label

Toute entité marketing du Groupe a la possibilité de proposer un dossier de labellisation sur ses **produits** ou **services** sous condition qu'ils répondent aux critères de labellisation suivants :

Critères de labellisation Total Ecosolutions

Pour bénéficier du label Total Ecosolutions, un produit ou service doit :

- Être accessible aux clients,
- Démontrer une amélioration de :
 - la performance environnementale par une réduction des impacts environnementaux qui lui sont associés (réduction de la consommation d'énergie ou d'eau par exemple) ou
 - la performance sanitaire par une réduction des teneurs de substances classées du SGH ou des émissions de COV classés du SGH qui lui sont associées.

Sous réserve que :

- la **performance environnementale** ou la **performance sanitaire** soit meilleure que celle du produit ou service de référence (*cf. Section 2.4.2*),
- L'impact global du produit ou service ait été examiné sur tout le **cycle de vie** et estimé favorable selon l'état des connaissances disponibles,
- la performance environnementale ou la performance sanitaire ne soit pas la simple conséquence du respect des obligations réglementaires applicables.

2.3 Le périmètre géographique d'attribution du label.

Le **périmètre géographique** d'attribution du label Total Ecosolutions est défini pour chaque produit /service labellisé, en fonction du marché du produit/service de référence. Il est validé par les instances de gouvernance du programme (*cf. chapitre 3*) selon les produits ou services labellisés. Dans tous les cas, le descriptif produit ou service publié sur www.total.com/total-ecosolutions, précise le périmètre géographique, et l'utilisation marketing du label ne peut se faire que dans ce périmètre.

2.4 Modalités d'évaluation de la performance environnementale ou sanitaire

Le principe d'évaluation de la performance environnementale ou sanitaire du produit ou service Total à labelliser consiste à comparer la performance environnementale ou sanitaire du produit ou service proposé par Total avec un produit ou service de référence. La sélection du **produit ou service de référence** est une étape-clé de la démarche.

La crédibilité du label aux yeux des tiers repose fortement sur la pertinence du choix du produit ou service de référence ainsi que sur la juste évaluation du caractère significatif du gain environnemental.

¹ Les références normatives correspondent aux normes en vigueur au moment de la publication du référentiel, amendements éventuels inclus

2.4.1 Identification du produit ou service de référence

Définition : Le produit ou service de référence est défini comme :

- Si elle existe, la référence technique pertinente définie par des spécifications normées (standard reconnu par le marché),
- Une sélection pertinente de produits ou services représentant la majorité du marché hors le produit ou service Total à labelliser, selon les données publiques disponibles.

Remarques :

Une attention particulière est donnée au caractère pertinent de la notion de « référence » dont la perception par des tiers est subjective et pourrait remettre en cause la crédibilité du label Total Ecosolutions.

Une attention particulière est également donnée à l'adéquation entre la zone de vente du produit ou de mise à disposition du service labellisé Total Ecosolutions et le périmètre géographique d'étude du produit ou service de référence.

Cas particulier des services :

Le scénario de référence peut par exemple consister en un scénario sans utilisation du service.

Les hypothèses retenues pour sélectionner et évaluer le produit ou service de référence doivent être justifiées par l'entité marketing et validées par les comités de labellisation des branches; la validation finale incombe au CODIR.

2.4.2 Evaluation comparée de la performance

Le produit ou service labellisé Total Ecosolutions doit présenter une amélioration significative de la performance environnementale (consommation de ressources non renouvelables, utilisation d'énergie primaire, effet de serre, autres impacts significatifs - déchets, eau, etc.- au cas par cas) ou de la performance sanitaire (teneur en substances classées du SGH ou émissions de COV classés du SGH), pour l'unité fonctionnelle choisie, sur un ou plusieurs critères de performance.

L'impact global du produit ou service (bilan environnemental ou sanitaire) est examiné afin de s'assurer :

- Que les impacts potentiels significatifs ont été pris en compte,
- Et que l'amélioration significative de la performance environnementale ou de la performance sanitaire ne se fasse **pas au détriment d'un transfert** significatif sur d'autres impacts, ou d'autres étapes du cycle de vie.

Cela n'implique pas nécessairement la réalisation d'une analyse complète du cycle de vie, en particulier s'il est établi que la quantification précise de toutes les étapes du cycle de vie (**production, transport, transformation, utilisation, fin de vie**) n'est pas possible dans l'état actuel des connaissances.

Les éventuels impacts négatifs connus de la substitution par un produit ou service Total Ecosolutions doivent impérativement être mentionnés dans le dossier de labellisation, même si seule une caractérisation qualitative est possible.

Le comité de labellisation puis au final, le CODIR valident cette évaluation comparée de la performance.

Définition : L'unité fonctionnelle² est un élément de mesure qui permet de quantifier la fonction remplie par un produit ou service. Il s'agit donc du service rendu unitaire, défini par Total, sur la base duquel est établie la comparaison entre la solution Total Ecosolutions et la solution de référence. Son choix est une étape-clé puisque la comparaison des bilans environnementaux ou sanitaires est

² Exemples d'unité fonctionnelle : Volume de carburant nécessaire pour parcourir 100 km en véhicule de classe X sur le cycle normalisé de l'industrie automobile ; Quantité de peinture nécessaire pour couvrir un mètre carré de mur avec un degré d'opacité défini et pour une durée de 10 ans.

réalisé sur la base invariable qu'est l'unité fonctionnelle. Le choix de l'unité fonctionnelle est validé par le comité de labellisation puis par le CODIR.

Définition : Le **caractère significatif** de l'amélioration est validé par le Comité de labellisation puis par le CODIR au cas par cas. Il s'apprécie au regard :

- du « gain » environnemental ou sanitaire relatif (gain en pourcentage par rapport au produit ou service de référence)

et/ou

- du « gain » environnemental ou sanitaire absolu (gain appliqué à l'ensemble des ventes espérées)

généralisé par le produit ou service à labelliser par rapport au produit ou service qui sert de référence.

Remarque : Une attention particulière est portée à la perception par les tiers du caractère significatif du gain environnemental ou sanitaire dans la mesure où un gain jugé trop faible pourrait remettre en cause, aux yeux des tiers, la crédibilité du label Total Ecosolutions.

Calcul du « gain » environnemental ou sanitaire :

Le « gain » environnemental ou sanitaire par rapport au produit ou service de référence est évalué dans chaque dossier de labellisation et publié dans les descriptifs des produits et services labellisés, sur www.total.com/total-ecosolutions.

Dans le cas où le « gain » environnemental consiste en une réduction des émissions de gaz à effet de serre, le calcul des émissions annuelles évitées grâce à l'utilisation du produit ou service labellisé se fait sur la base des ventes réalisées sur la totalité de l'année, y compris pour les produits ou services labellisés ou délabellisés en cours d'année..

Le cumul des émissions annuelles de GES évitées pour l'ensemble des produits et services labellisés est publié annuellement sur le site Total.com. Ce calcul est actualisé chaque année sur le même mode.

2.5 Date et Durée d'attribution du label

2.5.1 Date d'attribution du label

Le processus de labellisation prévoit (sauf exception validée en CODIR) qu'une vérification par un tiers indépendant soit effectuée pour chaque produit ou service labellisé.

En conséquence de ce processus de labellisation :

- Si la vérification externe n'a pas été demandée par le CODIR, la date d'attribution du label sera alors la date du CODIR qui a validé le dossier.
- Si la vérification est effectuée par un tiers indépendant, la date d'attribution du label (marquant le début de la durée de labellisation) sera la date d'émission du rapport final de vérification.

2.5.2 Durée de validité du label

La durée de validité du label expire, sauf disposition contraire validée par le CODIR, le 31 décembre de la troisième année. Exemple : pour un produit ou service labellisé en février 2010, la date d'échéance du label sera le 31 décembre 2013.

L'entité marketing en charge de constituer le dossier de labellisation pourra proposer une **durée de labellisation plus courte** sur la base de sa connaissance du marché.

Cette durée de labellisation sera validée par le comité de labellisation puis par le CODIR.

2.5.3 Règles de maintien et de renouvellement du label

Maintien du label

Un examen **annuel des labels** attribués aux produits et services est réalisé par les comités de labellisation des branches afin de vérifier la conformité au référentiel Total Ecosolutions et valider ou non le maintien du label en tenant compte des éventuelles évolutions de la réglementation ou des normes, des évolutions importantes des parts de marché et des performances des produits ou services concurrents, des retours d'expérience des campagnes marketing, etc.

En cas de révision significative du référentiel Total Ecosolutions, le CODIR peut décider de la réévaluation des produits ou services déjà labellisés pour vérifier s'ils sont conformes aux nouvelles règles du référentiel révisé. Dans ce cas, les entités marketing disposent d'un délai de 3 mois pour procéder à la réévaluation permettant de valider ou non le maintien du label.

Retrait du label avant échéance

Si au cours de cet examen annuel, un élément clé de labellisation n'est plus rempli (évolution de la réglementation qui rend obligatoire la performance environnementale ou sanitaire sur l'ensemble du marché, évolution de l'offre de référence qui s'aligne majoritairement sur la performance environnementale ou sanitaire du produit ou service labellisé, arrêt de commercialisation du produit ou service, cession de l'activité à une autre société, etc.), alors le CODIR décide sur proposition du Comité de labellisation, le retrait du label avant échéance.

Ce produit ou service, dont le label est retiré, reste listé sur le site Total.com, avec la mention expliquant quand et pourquoi le label a été retiré.

Renouvellement du label

Au plus tard pour le dernier comité de labellisation de la dernière année de la durée de labellisation, l'entité marketing concernée doit constituer un nouveau dossier de labellisation qui suivra le process complet de labellisation.

2.6 Modalités de vérification de la conformité au référentiel

Les différents modes de vérification de la conformité au référentiel sont :

- Examen du dossier de labellisation pour l'attribution du label ou son renouvellement lors des réunions périodiques des comités de labellisation des branches et du CODIR (*en interne*) ;
- Examen annuel des labels attribués aux produits et services (*en interne*) ;
- Vérification par un tiers indépendant de la conformité du référentiel aux standards internationaux et de la bonne application du référentiel lors de la constitution des dossiers de labellisation des produits et services (*en externe*). Le CODIR décide au cas par cas des produits ou services qui ne font pas l'objet d'une telle vérification externe. Le rapport du vérificateur externe est publié sur www.total.com/total-ecosolutions. Lors des revues annuelles ou en cas de renouvellement du label, les instances de gouvernance interne de Total Ecosolutions décideront de faire appel ou non à la vérification externe des dossiers mis à jour.

3 Gouvernance

Trois instances sont impliquées dans la démarche de labellisation à différentes étapes de la démarche et à différents échelons (niveau Branche d'activités et niveau Holding) :

- Au niveau des branches, les **entités marketing** et les **comités de labellisation** ;
- Au niveau du groupe, le **comité directeur** Total Ecosolutions (CODIR).

Ces instances contribuent à assurer l'**amélioration continue** du référentiel de labellisation, la bonne application du référentiel dans le processus de labellisation et contribuent avec les équipes Innovation du Groupe, à étoffer en continu l'offre labellisée pour fournir à nos clients de nouvelles solutions.

Les rôles de ces instances sont détaillés dans un document interne : « Organisation et Processus internes ».

4 Information et Communication

4.1 Supports documentaires internes et externes

Les principaux supports documentaires constituant l'architecture du label Total Ecosolutions sont définis dans le tableau ci-après.

Information diffusée en externe	Information communicable en externe sur demande	Information à usage interne chez Total
<ul style="list-style-type: none">• <u>Le Référentiel Total Ecosolutions</u>• <u>La Liste des produits et services labellisés</u> incluant le nom du Produit / Service, la date de labellisation, la date d'échéance du label, la définition du Produit / Service de référence, la nature du « gain » environnemental ou sanitaire, le périmètre géographique• Les rapports du vérificateur externe	<ul style="list-style-type: none">• Fiche externe de labellisation de chaque Produit / Service labellisé,	<ul style="list-style-type: none">• <u>Annexe : « Organisation et Processus internes »</u>• <u>Dossier de labellisation complet</u> pour chaque produit et service incluant la Fiche interne Produit/Service détaillée et tous les documents pertinents, qu'ils soient établis en interne ou par un tiers, justifiant les données qualitatives et quantitatives présentées dans la fiche

4.2 Modalités de communication externe sur Total Ecosolutions

4.2.1 Principes généraux pour la communication externe

Une charte d'application graphique est mise à disposition des entités Marketing par la direction de la communication Groupe.

Un Guide de Communication responsable est disponible sur l'intranet du Groupe et diffusé aux instances de gouvernance du programme.

4.2.2 Constitution des documents communicables en externe

Information diffusée

Les documents suivants sont disponibles à tout moment sur Total.com, pour consultation directe par toute tierce partie (utilisateurs, acheteurs potentiels, associations environnementales...) :

- Liste des produits et services labellisés incluant nom du Produit / Service, date de labellisation, date d'échéance du label, définition du Produit / Service de référence, nature du gain, périmètre géographique
- Le référentiel Total Ecosolutions (hors annexe) : ce document vise à éviter toute interprétation erronée du label et présente le contexte, les objectifs, les étapes de la démarche de labellisation et les critères de labellisation.
- Rapports du vérificateur externe.

Le référentiel et la liste des produits et services précisant notamment le gain environnemental ou sanitaire pour chaque solution labellisée constituent la « déclaration explicative » définie par la norme ISO 14021.

Les modalités de communication de ces documents (Internet, feuillet imprimé joint à la notice, ...) sont définies par le CODIR de façon à respecter *l'exigence 5.7.m de la norme ISO 14021*.

Information communicable sur demande

Une version de la fiche Produit/Service communicable en externe sur demande (« Fiche externe ») est préparée par les entités marketing à partir du dossier de labellisation expurgé des données confidentielles (volumes et parts de marché précises, formulations...).

Conformément aux principes des normes ISO 14020 et ISO 14021, ces fiches communicables en externe doivent inclure les éléments pertinents justifiant les données qualitatives et quantitatives

avancées pour démontrer le « gain » environnemental ou sanitaire de la solution labellisée Total Ecosolutions.

Ces fiches externes doivent être suffisamment détaillées, sans contenir des informations confidentielles. Par ailleurs elles ne doivent pas induire les tiers en erreur et doivent présenter les éléments suivants:

- Description du produit ou service,
- Identification de la référence retenue et de la méthode utilisée (présentation de l'unité fonctionnelle, hypothèses retenues et évaluation comparée entre le produit ou service et le standard du marché, norme ou méthode utilisée),
- Résultats des tests attestant du « gain » environnemental ou sanitaire du Produit/Service (nom et adresse de l'organisme qui a fait les tests, si tierce partie),
- Ou, si la vérification ne peut se faire par un test sur le Produit/Service, documentation publique en la matière.
- Justification de l'examen de l'impact global du produit ou service (voir section 2.4.2) et de la prise en compte de la zone dans laquelle cet impact se produit,
- Durée de validité du label
- Périmètre géographique.

Ces fiches communicables en externe sont transmises à toute personne en faisant la demande, conformément aux principes de la norme ISO 14021.

4.3 Règles de communication des documents

Les règles de communication interne et externe associées à chacun de ces documents sont définies dans le document interne : « Organisation et Processus internes ».

L'usage du nom du vérificateur est détaillé dans ce document interne.

5 Terminologie

Dans le présent référentiel, les définitions suivantes sont appliquées :

- **Impact global estimé favorable** : l'impact global est considéré favorable s'il n'y a pas de transfert d'impact significatif connu sur d'autres étapes du cycle de vie et/ou la création d'autres impacts significatifs.
- **Client** : tout utilisateur du produit ou service, dans un modèle en Business to Business (BtoB) ou Business to Client (BtoC).
- **CODIR** : Comité Directeur Total Ecosolutions.
- **COLAB** : Comité de Labellisation Branche.
- **COV** : « Composé Organique Volatil ».
- **Cycle de vie** : phases consécutives et liées d'un produit, de l'acquisition des matières premières ou de la génération de ressources naturelles à son élimination finale.
- **Etre accessible** : disponible pour le client (c'est-à-dire, pas un produit ou service qui n'est qu'au stade conceptuel).
- **Impact environnemental** : toute modification de l'environnement résultant des activités ou des produits/services. Il peut s'agir par exemple du réchauffement climatique, de l'épuisement de ressources non renouvelables, de l'acidification de l'eau...
- **Ressources** : eau, matières premières, énergies.

- **SGH** : « Système Général Harmonisé » de classification et d'étiquetage des produits chimiques.
- **Solution éco-performante** : solution apportant une meilleure performance environnementale ou sanitaire. Dans le cadre du programme Total Ecosolutions, il s'agit d'un produit ou service qui, pour un service rendu équivalent, présente une réduction significative de l'impact environnemental ou une amélioration de la performance sanitaire (par une réduction significative de la teneur de substances classées du SGH ou des émissions de COV classés du SGH) par comparaison avec un produit ou service de référence du marché.