



Ensemble, agir pour une énergie responsable



Rapport CSR 2012
Économie – Société – Environnement

4

découvertes
importantes
en exploration en 2012



29,4

milliards d'euros
montant des achats
du Groupe en 2012



-10%

d'émissions de
gaz à effet de serre
pour le Groupe entre
2010 et 2012 en opéré



Rapport CSR* 2012

La mission de Total est d'agir de manière responsable pour permettre au plus grand nombre d'accéder à l'énergie dans un monde où la demande ne cesse de croître. Cela signifie intégrer nos objectifs de performance environnementale et sociale à nos objectifs d'excellence industrielle et économique.

C'est dans cette logique que nous avons décidé de franchir une étape vers un rapport CSR* intégré. Nous avons sélectionné quelques indicateurs de performance intégrée. Ils sont présents tout au long de ce rapport.

* Corporate Social Responsibility.

**Performance intégrée**

Ces exemples et ces indicateurs illustrent comment l'intégration des éléments CSR à notre stratégie business est source de performance.

**Rendez-vous sur le Web**

De nombreux liens figurent dans les pages de ce rapport.

Sommaire

01 — 03

Rencontre avec Christophe de Margerie

04 — 07

Contexte et enjeux

04 – Vers une nouvelle carte énergétique mondiale
06 – Nos enjeux phares en tant qu'énergéticien

08 — 15

La CSR au cœur de notre stratégie

08 – Entretien avec Manoelle Lepoutre et objectifs
10 – Nos valeurs partagées et principes d'action
14 – Innovation

16 — 17

Présentation de Total

18 — 37

Business et enjeux

18 – Exploration-Production
23 – Gas & Power
25 – Shipping
26 – Raffinage-Chimie
32 – Marketing & Services
36 – Énergies Nouvelles

38 — 40

Dialogue

38 – Avis de parties prenantes
40 – Nos engagements
41 – En savoir plus



38 — 39

Nos parties prenantes donnent leur avis...

Depuis 2009, notre rapport CSR est l'occasion de répondre aux questions de nos parties prenantes. Cette année, plusieurs d'entre elles ont accepté de revenir donner leur avis sur la manière dont nous traitons des enjeux de développement durable. Nous les avons rencontrées le 26 mars 2013. Nos échanges se poursuivent en pages 38 et 39 de ce document.



En couverture | Jeune fille, Almaty, Kazakhstan.

**Christophe de Margerie,
Président-Directeur général de Total**

“Accéder à l'énergie est un préalable au développement.”



Quel regard portez-vous sur l'année 2012 pour le Groupe ?

Christophe de Margerie : 2012 a été une année charnière dans un contexte mondial contrasté. En fait, nous nous préparons à faire face aux nouveaux enjeux de demain. Et, en même temps, il nous faut surmonter la crise économique en Europe et nous développer dans les pays à forte croissance.

Notre objectif est d'avoir une rentabilité pérenne en développant les synergies industrielles. C'est pourquoi nous avons rapproché certaines activités : l'Exploration-Production avec l'Aval Gaz, le Raffinage avec la Pétrochimie. Nous avons aussi redynamisé les activités du Marketing pour mieux répondre à la demande de nos clients. Mais je ne saurais parler de 2012 sans évoquer aussi nos épreuves : d'abord les accidents qui ont coûté la vie à 14 employés du Groupe ou d'entreprises intervenantes. Mais je pense aussi aux deux accidents majeurs, sur la plateforme d'Elgin, et sur le champ gazier d'Ibewa. Cela reste donc toujours pour nous une priorité d'évaluer et d'anticiper nos risques et de renforcer notre culture sécurité, dans tous nos *process*.

Quelle est votre vision du marché de l'énergie dans les années à venir ?

C. de M. : Malgré une croissance mondiale ralentie, la demande de pétrole a continué d'augmenter en 2012 de 1% par rapport à 2011. Le prix moyen du baril (Brent) a dépassé les 110\$/baril et se maintiendra à un niveau relativement élevé. Dans les 15 années à venir, étant donné le déclin naturel de la production des champs existants et la demande croissante, l'industrie pétrolière dans son ensemble devra mettre en route 45 millions de barils par jour (Mb/j) de capacité supplémentaire. Soit environ la moitié de la capacité actuelle ! Ces nouvelles capacités proviendront de diverses sources : amélioration du taux de récupération des champs, offshore profond, Irak, exploitation des schistes bitumineux et de l'huile de schiste, champs restant à découvrir. Total va pleinement participer à la mise en œuvre de ces nouvelles capacités aussi bien pour les hydrocarbures liquides que pour le gaz naturel. En 2017, nous prévoyons ainsi pour le Groupe un potentiel de production de 3 millions de barils-équivalent d'hydrocarbures par jour.

Il y a le pétrole, mais aussi le gaz...

C. de M. : Le gaz est effectivement un axe majeur de développement pour Total, et en particulier le Gaz naturel liquéfié (GNL). Le gaz présente d'énormes atouts, notamment ses ressources qui sont estimées à 130 ans de consommation au rythme actuel de production, et son empreinte carbone réduite puisque c'est l'énergie fossile qui émet le moins de CO₂. Nous pensons que, à horizon 2030, le gaz deviendra la deuxième source d'énergie dans le mix énergétique. Pour satisfaire la demande croissante en GNL, nous mettons en œuvre de nombreux projets : entre 2012 et 2017, nous voulons porter notre capacité de production de 13 à 17 millions de tonnes par an environ.

Peut-on dire que Total s'engage de plus en plus dans les énergies nouvelles ?

C. de M. : Oui. Les énergies renouvelables font indiscutablement partie du bouquet énergétique de demain. Elles sont un complément indispensable pour satisfaire la demande et faire face aux défis du changement climatique. Chez Total, nous voulons anticiper : notre horizon de recherche se projette au-delà de 2035 ! Nous sommes déjà très engagés dans l'énergie solaire et en particulier le photovoltaïque. Le chiffre d'affaires de SunPower nous place dans le top 3 mondial du solaire. Et nous investissons aussi en R&D dans les biotechnologies afin de produire des biocarburants à partir de la biomasse dite de deuxième génération.



“Nous devons être capables de fournir une énergie économiquement accessible, adaptée aux usages de demain et à même de mieux répondre aux défis de la protection de l'environnement.”



Comment concilier bouquet énergétique très majoritairement carboné et lutte contre le changement climatique ?

C. de M. : C'est à la fois une contrainte et notre responsabilité. Mais nous ne restons pas les bras croisés ! Nous tenons les engagements que nous nous sommes fixés depuis plusieurs années : réduire le brûlage des gaz associés à la production de pétrole, optimiser l'efficacité énergétique de nos sites comme celle de nos produits et services. En 2015, notre objectif est de réduire nos émissions de GES d'environ 15% par rapport à 2008. Nous anticipons ce que l'on appelle “la contrainte carbone” : depuis plusieurs années, nous intégrons 25 euros par tonne de CO₂ dans les coûts d'études de nos projets. Malheureusement, aujourd'hui, les négociations internationales sur le climat sont en panne. Ce que je trouve inquiétant. Les dirigeants de ce monde ne doivent pas se contenter de constater l'ampleur des changements climatiques, ils doivent agir pour les infléchir. Par exemple en proposant un mécanisme mondial et un cadre stable sur le prix du CO₂. Les industriels ont besoin de visibilité !

Total est engagé dans des programmes pour lutter contre la précarité énergétique. Est-ce que cela fait vraiment partie de votre rôle ?

C. de M. : Nous ne pouvons pas prétendre être un énergéticien mondial et ignorer que les deux tiers de l'humanité n'ont pas accès à des formes modernes d'énergie. Nous sommes très engagés dans la lutte contre la précarité énergétique. Nous la menons depuis 2010, à la fois dans des pays de l'OCDE, et dans les pays en développement. C'est tout l'enjeu de notre programme “Total Access to Energy” qui propose des solutions adaptées à chaque contexte.

Dans le premier cas, nous identifions les foyers précaires et soutenons la réalisation de travaux de réhabilitation de l'habitat pour réduire la facture énergétique. Pour les populations des pays en développement, lors de la Conférence de Rio +20, nous avons pris l'engagement avec l'offre Awango by Total de permettre à 5 millions de personnes de s'éclairer grâce à des lampes solaires fiables et économiques d'ici 2015. L'offre est déjà déployée au Cameroun, au Kenya, en république du Congo, au Sénégal, au Burkina Faso, en Indonésie, au Cambodge et en Haïti. Je considère que c'est effectivement notre rôle d'intégrer les difficultés et les aspirations de cette société en pleine transformation. Il en va de même de nos engagements en faveur de la sécurité et des Droits de l'homme. Je suis très fier de ces engagements et j'assume parfaitement le coût de ces initiatives. Elles traduisent notre responsabilité sociale et la CSR fait partie de l'ADN de Total ! —



“Les énergies renouvelables sont un complément indispensable pour satisfaire la demande et faire face aux défis du changement climatique.”



“La CSR fait partie de l'ADN de Total !”

Vers une nouvelle carte énergétique mondiale

Globalisé, hautement concurrentiel et en pleine mutation, le secteur de l'énergie est en résonance directe avec une multitude d'événements politiques, économiques, technologiques... Résultat: les flux énergétiques mondiaux se modifient en profondeur.

Un environnement en mutation

En 2012, le Groupe évolue dans un environnement caractérisé par de nombreuses incertitudes: crise de la zone euro, ralentissement de la croissance mondiale, instabilité politique, catastrophes naturelles... Ces différentes tendances, conjuguées à une société civile qui s'investit de plus en plus dans les grands débats de société, accentuent les interrogations, notamment dans les pays OCDE, sur la régulation du système financier et l'opportunité d'une évolution des modèles énergétiques.

Un contexte macro-économique difficile

La crise de la dette souveraine et l'incertitude des marchés face à l'intégrité de la zone euro caractérisent l'année 2012 avec pour conséquence un ralentissement de la consommation et de la croissance. Depuis la crise financière de 2008, l'appétence de la plupart des pays de l'OCDE pour plus de régulation et de gouvernance, dans un monde considéré comme de plus en plus interdépendant et volatil, se confirme. Plusieurs réglementations financières majeures ont été adoptées ou sont en discussion aux États-Unis (Dodd-Frank Act adopté en juillet 2010) et dans l'Union européenne (CRD IV, MiFid, directive comptable, etc.).

L'instabilité politique persiste dans certaines régions du monde

La rémanence des crises politiques au Moyen-Orient, la révolte en Syrie, la mobilité des groupes terroristes dans la zone sahélienne (cf. crise malienne) conduisent à des tensions persistantes qui augmentent les risques pour les personnels et les installations des compagnies étrangères opérant dans ces régions.

L'absence de gouvernance mondiale

Parallèlement, la hausse des prix de l'énergie, la crise économique, les débats autour de la réduction des émissions de gaz à effet de serre et les catastrophes naturelles ou industrielles incitent de nombreux pays à repenser leur mix énergétique. Une réflexion, sans réelle concertation internationale, est ainsi souvent menée sur la place notamment des énergies renouvelables, et ce, dans un contexte de crise pour la filière solaire. C'est le cas dans plusieurs pays européens.

Une production dont les équilibres changent

Les ressources ne manquent pas. Mais elles ne viendront plus forcément des mêmes régions.

Les États-Unis, 1^{er} producteur de pétrole dès 2017 selon l'Agence internationale de l'énergie (AIE). C'est la conséquence de l'essor des huiles de schiste.

Changement de cap: les exportations de pétrole et de gaz d'Afrique et du Moyen-Orient vers les pays asiatiques vont se renforcer.



La transition passera par un mix énergétique plus diversifié. Selon nous, en 2030:

Grâce à l'abondance des gaz non conventionnels, le gaz deviendra la deuxième source d'énergie. Il est aussi moins émetteur de CO₂ que les autres énergies fossiles.

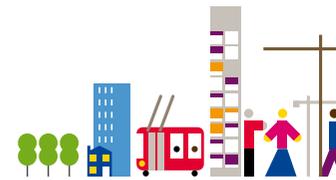
Plus matures, les énergies renouvelables représenteront 18 % du mix énergétique.



Une demande en hausse et inégalement répartie

Malgré le ralentissement économique, la demande continue de croître, tirée par les économies émergentes.

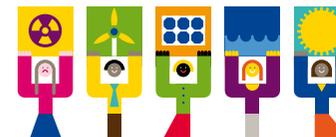
D'ici 2035, selon l'AIE, l'augmentation de la consommation d'énergie sera de: **+35%** dans le monde **+65%** dans les pays hors OCDE



La demande évolue en faveur d'énergies plus sûres ou moins polluantes.

La catastrophe de Fukushima a conduit certains pays, comme l'Allemagne, à annoncer leur sortie du nucléaire et à relancer leurs centrales à charbon.

Les énergies renouvelables leur intermittence suppose des solutions de stockage d'énergie.



Total, un grand acteur parmi d'autres

Position de Total au sein des sociétés privées du secteur Oil & Gas

Capitalisation boursière au 31 décembre 2012
(en milliards de dollars)

ExxonMobil	395
Shell	223
Chevron	212
BP	133
Total	123

Production d'huiles et de gaz en 2012
(en milliers de barils équivalent pétrole par jour)

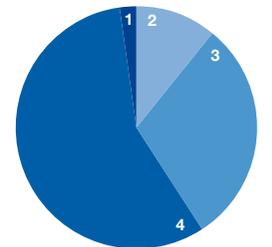
ExxonMobil	4239
BP	3331
Shell	3262
Chevron	2610
Total	2300

Répartition des productions au niveau mondial

(chiffres 2011)

Cinquième société privée de son secteur, Total ne représente pourtant que 2% de la production mondiale de pétrole et de gaz, l'essentiel de la production mondiale étant entre les mains de sociétés nationales.

- 1 | Total
- 2 | Autres majors
- 3 | Autres sociétés indépendantes
- 4 | Sociétés nationales



1 L'énergie est vitale et source de progrès

Enjeu: la rendre accessible au plus grand nombre

Accéder à l'énergie est un préalable au développement économique.

Or, aujourd'hui, près des deux tiers de l'humanité n'ont pas accès à des formes modernes d'énergie.



1,3 Md

de personnes n'ont pas accès à l'électricité dans le monde.
(Source: AIE)

18 Mds\$

Dépensés chaque année par les populations les plus pauvres pour s'éclairer et recharger de petits appareils.
(Source: IFC)

Les trois axes de "Total Access to Energy"

- Le développement du solaire photovoltaïque dans les pays hors OCDE
- La valorisation des gaz associés
- La lutte contre la précarité énergétique dans les pays de l'OCDE



2 L'énergie est une ressource précieuse

Enjeu: en faire un usage raisonné

Veiller à la performance énergétique de nos outils de production relève de notre responsabilité d'industriel.

Nous nous sommes engagés à améliorer l'efficacité énergétique de nos installations de 1,5 % par an. Nos principaux leviers sont la conception des installations, l'excellence opérationnelle et la R&D.



Améliorer le rendement entre l'énergie primaire et sa consommation finale.

Par exemple, pour chauffer de l'eau, le rendement est de 80 % si l'on utilise du gaz et de 30 % si l'on utilise de l'électricité. Dans cette logique, nos solutions Éco-Déclic dans le secteur du bâtiment aident chacun à choisir l'énergie la mieux adaptée à l'usage qu'il en fait.



Proposer des solutions innovantes à nos clients.

Total Ecosolutions, ce sont 37 produits et services éco-performants labellisés à fin 2012 et permettant une réduction significative des impacts environnementaux qui leur sont associés (consommation en énergie et en carburant par exemple) par rapport à l'utilisation de l'offre de référence.

3 Total, acteur de la transition énergétique

Face à une demande tirée par les économies émergentes et les BRICS*, toutes les énergies sont nécessaires et complémentaires.

L'attention portée par Total à la rentabilité de ses projets lui fournit les moyens de préparer le paysage énergétique de demain, en prenant en compte les difficultés d'accès à la ressource, le changement climatique, le respect de l'environnement et les contraintes géopolitiques. Cela passe par des efforts de recherche importants.

* Brésil, Russie, Inde, Chine, Afrique du Sud.

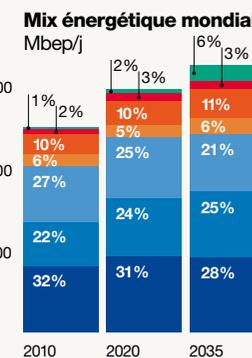
+65%

de demande en énergie dans les économies émergentes d'ici 2035.
(Source: AIE)



La transition énergétique suppose une évolution progressive du bouquet énergétique.

● Solaire, éolien, autres
● Hydroélectricité
● Biomasse ● Nucléaire
● Charbon ● Gaz naturel
● Pétrole
(source: Total)



Ce long processus dépendra de quatre facteurs clés:

- la disponibilité physique des énergies;
- leur compétitivité économique;
- la maturité technique des filières de production et d'usage;
- l'acceptabilité sociétale de leur production.



Pour satisfaire les besoins des 8,6 milliards d'habitants potentiels de la planète en 2035, le rôle de Total est de:

Diversifier le mix énergétique.

Il ne s'agit pas d'opposer une énergie à une autre, mais bien d'investir pour produire un mix complémentaire pour aujourd'hui et demain.



Continuer à jouer son rôle de producteur d'hydrocarbures pour approvisionner les marchés.

Production et consommation doivent intégrer les contraintes environnementales et optimiser l'usage des ressources.



Faire évoluer l'offre d'énergies renouvelables:

Total a fait de SunPower le pivot de ses activités solaires.

Cette société conçoit, fabrique et installe des panneaux solaires à haute performance énergétique: 24 % d'efficacité des cellules (contre 16 à 17 % en moyenne pour ses concurrents).

Total développe plusieurs axes de recherche dans la voie biochimique.

Il s'agit de transformer la biomasse en diverses molécules utilisables pour les carburants et la chimie.

La CSR au cœur de la stratégie

Entretien avec **Manoelle Lepoutre**, directeur Développement durable et Environnement et membre du Comité Directeur de Total.

Vos activités paraissent antinomiques avec l'environnement. Quelles sont vos ambitions sur ce sujet ?

Manoelle Lepoutre : Nous devons arrêter d'opposer performance industrielle et économique à performance environnementale. Il faut avoir un regard global: le développement économique doit se faire en intégrant les dimensions environnementale et sociétale. C'est dans cette logique que s'inscrit cette étape vers un rapport CSR intégré. Nos activités sont liées à notre mission : permettre l'accès à l'énergie pour toutes les populations, où qu'elles soient, pour subvenir à leurs besoins de nourriture, santé, chauffage, mobilité... Produire de l'énergie est une activité industrielle. Nous prenons en compte son impact sur l'environnement et la société et nous nous attachons à évaluer notre empreinte, et à agir pour la limiter, la corriger, voire la compenser. Parce que nos procédés industriels sont complexes et qu'ils présentent des risques qui leur sont inhérents, nous avons une exigence forte en matière de gestion des risques et de réactivité, par exemple en cas de pollution accidentelle. Toute notre démarche environnementale s'inscrit dans une logique de progrès continu, et nous nous fixons des objectifs et des moyens nécessaires pour les atteindre.

Enfin, puisque la question portait sur nos ambitions, j'ajouterai que nous entendons être un acteur majeur de la transition énergétique. Nos équipes y travaillent activement et nous investissons dans les énergies renouvelables, en particulier le solaire et les biotechnologies.

La bonne santé financière de Total continue de susciter en France une forme de réprobation générale, voire de rejet...

M.L. : Nous abordons le sujet de la transition énergétique... C'est un processus long qui nécessitera des innovations technologiques importantes et des investissements lourds. La bonne santé financière du Groupe est donc plutôt un élément rassurant sur notre capacité à avancer sur ces sujets. Car il ne s'agit pas d'opposer une énergie à une autre, mais bien de produire un mix qui permet d'adapter les énergies aux meilleurs usages et qui progressivement sera moins carboné.



“Il faut avoir un regard global: le développement économique doit se faire en intégrant les dimensions environnementale et sociétale dans tous les processus industriels et business du Groupe.”



Principaux objectifs

Principaux indicateurs	Principaux objectifs	Performances 2012	Notre bilan à ce jour
La sécurité			
Taux de fréquence des accidents	TRIR inférieur à 2 en 2013	TRIR de 1,8 -16,5 % par rapport à 2011	● Réalisation supérieure aux objectifs
Le social			
Taux de cadres dirigeants non français	30 % en 2015	25 %	● Sur la bonne trajectoire pour atteindre l'objectif fixé
Taux de cadres dirigeants femmes	18 % en 2015	16 %	● Élargissement du périmètre
Pourcentage de déploiement de la couverture incapacité/invalidité	92 % en 2012	86 %	



total.com

Par ailleurs, j'aimerais rappeler une évidence: une entreprise se doit d'être rentable pour pouvoir réinvestir, faire de la R&D... Et, que je sache, la pérennité économique de l'entreprise est bien en soi un enjeu de développement durable. Encore une fois, cela ne nous dispense pas de prendre en compte l'impact que peut avoir notre activité sur la société et sur l'environnement. Au contraire. Mon rôle est précisément de faire intégrer une démarche environnementale et sociétale dans tous les processus industriels et business du Groupe. Et nous avançons. C'est le sens des objectifs que nous nous sommes donnés (par exemple améliorer notre efficacité énergétique de 1,5 % par an d'ici 2017), et des indicateurs que nous avons mis en place pour mesurer nos progrès.

Le développement durable n'est-il pas en fait un moyen de vous "acheter" une image ?

M.L. : Il ne s'agit pas d'image mais d'excellence et de qualité. C'est aussi une affaire de responsabilité vis-à-vis de nos salariés, de nos fournisseurs, des populations riveraines de nos installations, des pays qui nous accueillent... Pour ce faire, l'écoute, le dialogue et l'engagement avec toutes nos parties prenantes sont essentiels.

Le développement durable conditionne l'acceptabilité de notre activité. Nous en faisons aussi de plus en plus un élément de notre compétitivité. Dans les deux cas, il conditionne la pérennité du Groupe et donc notre capacité à créer de la valeur partout où nous sommes implantés: à créer des emplois directs et indirects, à insuffler une dynamique économique et sociale, à favoriser l'accès à l'énergie. Encore une fois, l'équilibre entre engagement social et business est une condition de la pérennité du Groupe. —



“Le développement durable conditionne l'acceptabilité de nos activités, et donc la pérennité du Groupe.”

	Objectifs en cours	Performances 2012	Bilan et commentaires	Objectifs validés par le COMEX début 2013
L'environnement				
Ressources naturelles				
Brûlage du gaz associé	Baisser de 50 % entre 2005 et 2014	-28 % par rapport à 2005	● Le torchage lors du démarrage d'Usan a freiné notre performance	Objectif maintenu
Efficacité énergétique				
— EP	-10 % en 2012 par rapport à 2007	-6 % ⁽¹⁾	● Réalisation 2012 en baisse due aux perturbations sur la production	} Efficacité énergétique du Groupe: amélioration de 1,5 % par an entre 2012 et 2017
— Pétrochimie	-10 % en 2012 ⁽¹⁾	-2 % ⁽¹⁾	● Objectif partiellement atteint	
— Raffinage	-5 % en 2012 ⁽¹⁾	+1 % ⁽¹⁾	● Objectif non atteint en raison, en partie, d'une sous-activité de l'outil industriel	
Enjeux globaux				
Gaz à effet de serre	Baisser de 15 % les émissions de GES entre 2008 et 2015	-19 % par rapport à 2008	● Bonne performance liée à la forte baisse du torchage en 2011	Objectif maintenu
Eco-Innovation	—	—	—	50 produits et services labellisés Total Ecosolutions en 2015
Biodiversité	—	—	—	D'ici 2015, doter d'un Plan d'Action Biodiversité tous les sites industriels ⁽²⁾ en zones protégées IUCN I à IV ou Ramsar
Émissions/Rejets				
Air (Émissions de SO₂)				
— Offshore	< 30 mg/l	28 mg/l	● Objectif atteint	} Diminuer de 40 % nos rejets d'hydrocarbures (en tonnage) en onshore et côtier entre 2011 et 2017
— Zones côtières	< 10 mg/l	18 mg/l	● Investissements planifiés pour une première baisse en 2014 Objectifs fixés à 2017	
Eau (Rejet d'hydrocarbures dans l'eau à l'EP)				
Systèmes de management ISO 14001	100 % des sites importants ⁽³⁾ certifiés	98 %	● Report d'un audit au Nigeria en raison d'inondations	100 % des sites de productions ⁽⁴⁾ certifiés d'ici 2017

(1) Par rapport à 2007. (2) Hors puits d'exploration, acquisition sismique, distribution et stockage. (3) Les sites importants pour l'environnement devant être certifiés ISO 14001, sont au nombre de 60 et couvrent 90 % des émissions de GES, de NOx, de SO₂ et des prélèvements en eau du Groupe. (4) > 10 kt/an de CO₂ équivalent.

Nos valeurs partagées et nos principes d'action

Sécurité, maîtrise des risques, gouvernance, éthique, sûreté, responsabilité sociale et sociétale, préservation de l'environnement, innovation... Ces éléments sont au cœur de notre ADN. Ils sont la clé de la pérennité et de l'acceptabilité de nos activités. Nous en faisons des moteurs de progrès et d'opportunités.

La sécurité et la maîtrise des risques

De nombreux risques sont inhérents à nos activités (production, transformation, transport de produits inflammables, risques au poste de travail). Notre devoir et notre volonté sont de maîtriser les risques à fort impact potentiel. Concrètement, cela signifie appliquer les règles, rester conscient des risques et assurer une supervision rigoureuse. Le partage de ces principes et de ces exigences est le meilleur garant de la prévention dans le Groupe.

L'année 2012 a été marquée par le décès au travail de 14 personnes, ainsi que par deux accidents, en mer du Nord et au Nigeria. Le contraste entre une année 2011, qui a été la meilleure de l'histoire du Groupe en termes de performances de sécurité, et les événements que nous avons vécus l'an passé, est une leçon à ne pas oublier.

Ces accidents rappellent l'impérieuse nécessité du respect des règles, et en particulier des Règles d'or. Établies à partir de retours d'expérience, ces 12 règles sont une étape essentielle vers une meilleure gestion des risques spécifiques à nos métiers. Elles couvrent les situations les plus fréquemment rencontrées sur nos sites industriels et dans nos activités de transport et de distribution. Nos statistiques montrent en effet que, dans plus de 90 % des accidents graves ou à haut potentiel de gravité au poste de travail, au moins une de ces règles n'avait pas été respectée. Une grande campagne de communication interne sur la sécurité a été déployée dans le Groupe dès avril 2013. Elle vise à renforcer le message de discipline et de vigilance ainsi que l'engagement de tous les employés.

Observer, réagir et alerter en cas de danger potentiel est une nécessité. "Osons intervenir" était d'ailleurs le thème de la cinquième édition de la



La sécurité

Plus qu'une priorité, une valeur partagée par tous

Nombre d'accidents avec ou sans arrêts déclarés par million d'heures travaillées (TRIR).

2012	1,8
2011	2,2
2010	2,6

La sécurité, nouveau critère de l'intéressement et de la participation

Le nouvel accord signé le 29 juin 2012 concerne le périmètre pétrole France du Groupe, et trois sociétés du Raffinage-Chimie: Total Raffinage Chimie, Total Raffinage France et Total Petrochemicals France.



02

Ⓢ Ⓢ

01 | Opérateurs, chantier du FPSO de Pazflor, Geoje, Corée du Sud.

02 | Source du Nil, Jinja, Ouganda.

Journée mondiale de la sécurité de 2012. La démarche de culture sécurité du Groupe incite fortement à remonter les anomalies et les presque accidents: ce sont des éléments essentiels d'amélioration continue, et un excellent indicateur du niveau de culture sécurité des entités. Parce que le management a pour rôle de diffuser cette culture sécurité, des sessions de formation "HSE Leadership" sont organisées pour les 300 top managers du Groupe.

La gouvernance dans nos processus décisionnels

Nos politiques sont élaborées de manière concertée, et déclinées jusqu'à l'échelon local à travers des directives. À titre d'exemple, la Directive Anti-pollution précise les exigences minimales en matière d'élaboration, de mise en œuvre, de test, d'actualisation et d'audit des plans antipollution.

Dans le cadre des initiatives conduites pour améliorer nos process, la démarche de développement durable est intégrée dans le processus achats. Nous parlons d'achats durables, ce qui signifie que, après une présélection des entreprises sur des critères de performance HSE, nous prenons en compte à la fois des critères économiques (qualité, coûts, délais), des critères d'impact environnemental (préservation des ressources, gestion des déchets...) et d'impact sociétal (respect des droits fondamentaux au travail, relations équilibrées avec nos fournisseurs...).

L'éthique

Notre engagement éthique est décliné en principes d'actions vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes dans tous les pays où nous travaillons et notre Code de conduite est appliqué dans l'ensemble de notre sphère d'activité.

Parce que Total est présent dans plus de 130 pays, dont des pays "sensibles", nous veillons à assurer un traitement équitable pour tous nos employés, à appliquer notre Code de conduite dans nos relations avec nos partenaires, à agir pour le respect des Droits de l'homme par nos fournisseurs et cocontractants, à dialoguer avec les communautés, et à les accompagner dans leur développement socioéconomique.

Après avoir mis en œuvre les recommandations contenues dans les Voluntary Principles on Security and Human Rights (VPSHR) depuis plusieurs années, Total a rejoint l'initiative en mars 2012. Les VPSHR encouragent leurs participants (ONG et entreprises) à développer un dialogue constructif avec les États – participants ou non – qui sont les premiers garants du respect des Droits de l'homme et du droit humanitaire. L'objectif est d'aider les entreprises du secteur des industries extractives à garantir le respect des Droits de l'homme, lorsqu'elles emploient des forces de sécurité publiques ou privées.

L'exploitation des ressources d'hydrocarbures génère des revenus importants notamment pour les États producteurs. La transparence financière est un enjeu crucial car le montant de ces revenus est souvent mal connu et mal redistribué. Depuis sa création en 2002, Total est un membre actif de l'Initiative pour la transparence dans les industries extractives (ITIE) qui promeut la publication des paiements aux États dans un objectif de bonne gouvernance.

Ⓢ **En savoir plus: voluntaryprinciples.org eti.org/fr**

Le respect de l'environnement et de la biodiversité

Nous conduisons une politique active de mesure, de maîtrise et de réduction de l'empreinte de nos activités sur l'environnement. Cette démarche est appliquée dès le début des projets (une étude d'impact est systématiquement conduite) jusqu'à la réhabilitation des sites.

La réduction des émissions de gaz à effet de serre est l'une de nos priorités pour lutter contre le changement climatique. Des objectifs chiffrés ont été définis: réduction du brûlage, réduction des émissions, amélioration de l'efficacité énergétique. Ils sont publiés et suivis annuellement. →



Fondation Total, 20 ans d'action

La Fondation Total intervient dans les domaines de la solidarité, de la santé, de la culture et de la biodiversité marine. Elle est dotée d'un plan d'action quinquennal de 50 millions d'euros.

FONDATION
TOTAL



En 2012, plus de 35 000 collaborateurs ont suivi une formation en ligne sur la prévention de la corruption.



Nos émissions

Volumes de gaz brûlés
en Mm³ par jour

10,8	10,0	14,5
2012	2011	2010

Émissions directes de GES (en opéré), en Mt CO₂ équivalent (100 % des émissions des sites opérés par le Groupe)

47	46	52
2012	2011	2010



01

D'ici à 2015, ces mesures devraient permettre de réduire de 15% par rapport à 2008 les émissions de GES générées par les activités opérées par le Groupe. Quand nos projets sont menés dans un environnement sensible, nous réalisons des études spécifiques, et nous dialoguons avec les parties prenantes. Ainsi, le projet "Artère de l'Adour", dans le sud-ouest de la France, a été l'occasion de mettre en œuvre notre premier plan d'action biodiversité. Celui-ci a reposé sur deux grands piliers: les études, et le dialogue avec nos parties prenantes (voir p. 24).

La responsabilité sociétale et le local content

Créer de la valeur partagée est le cœur de notre responsabilité sociétale. Partout où nous sommes présents, nous nous donnons les moyens de renforcer notre intégration locale en dialoguant avec nos parties prenantes et en participant à leur développement économique et social. Nous privilégions le recours aux prestataires locaux et les invitons à participer à la construction de nos projets. Le cas échéant, notre politique est de les accompagner vers les meilleurs standards en matière de qualité, de sécurité et de conditions de travail. Nous soutenons également des programmes qui permettent aux communautés locales de devenir acteurs de leur propre développement.

Nos équipes sur le terrain disposent d'outils tels que SRM+ (Stakeholder Relationship Management), un outil de management sociétal qui aide à mieux cerner la perception des parties prenantes externes (rencontres et dialogue avec les communautés), puis à définir un plan d'action répondant à leurs attentes et aux enjeux d'acceptabilité de l'entreprise.

La diversité et l'égalité des chances

Depuis 2004, le Conseil de la diversité du Groupe, présidé par un membre du Comité exécutif, veille à la poursuite des efforts en matière de mixité, d'internationalisation et de développement local pour tous ses salariés durant leur parcours professionnel, et ce, jusqu'aux plus hauts niveaux du management. À ce jour, plus de 130 nationalités sont représentées dans le Groupe, et 72% des cadres recrutés en 2012 sont des non-Français. Promouvoir la diversité, c'est aussi lutter contre toute forme de discrimination. Cela passe notamment par l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. —



⊖
~130
déploiements de l'outil SRM+ dans le Groupe à fin 2012

316
M€ de dépenses sociétales en 2012 (emploi, développement économique, santé, éducation, accès à l'énergie, etc.)

12
M€ d'engagement financier auprès de 360 PME depuis 2010 grâce à Total Développement Régional

total.com

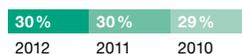


Pourcentage de femmes

Dans le recrutement en CDI



Dans les effectifs



Parmi les cadres dirigeants



Notre référentiel Groupe: quelques exemples

Chartes/Codes	Politiques	Quelques exemples de directives
L'Éthique		
<ul style="list-style-type: none"> Code de conduite Charte éthique Charte d'éthique financière 	<ul style="list-style-type: none"> Politique et programme d'intégrité Conformité au droit de la concurrence et prévention des infractions Politique de prévention de la corruption et programme de conformité 	<ul style="list-style-type: none"> Lignes de conduite en cas d'incidents de fraude Conformité anticorruption
Sécurité industrielle		
<ul style="list-style-type: none"> Charte Sécurité Santé Environnement Qualité 		<ul style="list-style-type: none"> Systèmes de management HSE Analyse des risques technologiques Opérations sensibles pour la sécurité
Hygiène industrielle et santé		
<ul style="list-style-type: none"> Charte Sécurité Santé Environnement Qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Politique santé du groupe Total 	<ul style="list-style-type: none"> Exigences minimales à respecter pour la mise sur le marché des produits Directive hygiène industrielle et santé au poste de travail
Environnement		
<ul style="list-style-type: none"> Charte Sécurité Santé Environnement Qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Biodiversité Réhabilitation des sites et des sols pollués 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des déchets Préparation à la lutte contre les pollutions accidentelles des eaux de surface Amélioration de l'efficacité énergétique des installations industrielles
Social business et sociétal		
<ul style="list-style-type: none"> Charte Sécurité Santé Environnement Qualité Charte des peuples autochtones 	<ul style="list-style-type: none"> Politique sociétale 	<ul style="list-style-type: none"> Directive sociétale
Sûreté		
<ul style="list-style-type: none"> Charte Sécurité Santé Environnement Qualité Charte Sûreté 	<ul style="list-style-type: none"> Politique Sûreté 	<ul style="list-style-type: none"> Plan et niveaux de sûreté Voluntary Principles on Security and Human Rights Protection des sites

Notre présence dans les principaux indices ESG (Environmental Social and Governance)

DJSI

Total est présent dans l'indice DJSI World depuis 2004, sans interruption, et dans l'indice DJSI Europe depuis 2005, sans interruption. Ces indices sont fournis par la société suisse de gestion d'actifs RobecoSAM.



FTSE4Good

Total est présent depuis 2001 dans l'indice FTSE-4Good établi par le fournisseur anglais d'indices, FTSE Group.



ASPI

Total est présent dans l'indice ASPI de l'agence Vigeo depuis 2004, sans interruption.



Oekom

En 2012, Total a été classé 2^e sur 26 sociétés (et 1^{er} major) dans l'analyse mondiale du secteur Oil & Gas réalisée par l'agence allemande de notation extrafinancière Oekom Research, avec la note B- et un statut "Prime" (recommandé aux investisseurs socialement responsables).



Innovation

Anticiper, s'adapter, saisir les opportunités: l'innovation est présente dans chaque activité du Groupe. C'est un état d'esprit que nous cultivons car c'est une condition majeure de notre durabilité. Et tous nos projets de recherche intègrent une dimension CSR.

Pour favoriser une innovation technologique, sociale et environnementale, nous avons choisi de mettre en place des processus qui accélèrent la génération d'idées nouvelles et leur industrialisation. Nous privilégions également les partenariats et le partage d'informations selon une logique gagnant-gagnant. Cette approche est mise en place dans nos *process*, dans nos produits et services, et dans nos business.

Innovation process: des développements innovants sur le secteur Amont

Parce que chaque site présente des particularités, nous considérons toute nouvelle installation de l'Exploration-Production comme un prototype, au sein duquel nous intégrons des évolutions technologiques. Les études d'impact environnemental font également partie intégrante de nos *process*.

Ainsi, pour améliorer l'efficacité énergétique de la production sur le site de CLOV (Angola), nous avons décidé de réaliser la séparation de l'eau et du pétrole de l'exploitation au fond de la mer, et non à la surface.

Innovation produits et services: Total Ecosolutions

La dynamique de notre programme interne au service de nos clients et de l'environnement est lancée. C'est aujourd'hui un axe fort de la R&D et du Marketing du Groupe: nos clients bénéficient ainsi de solutions éco-performantes innovantes dont le bilan global sur le plan environnemental est meilleur que l'offre de référence du marché, y compris dans les aspects de réduction de la consommation d'énergie. Ainsi, le nouveau lubrifiant moteur Fuel Éco Quartz Ineo First 0W30 pour véhicule léger permet d'économiser 3,33% de consommation en moyenne.



01



02

⊕ ⊖

01 | Famille utilisant une lampe solaire de la gamme Awango by Total, Java, Indonésie.

02 | Fûts d'huile, Vietnam.

⊖

805

M€ investis en R&D en 2012 dans le Groupe

⊕

Total Ecosolutions

Objectif 2015:
50 produits et services labellisés

À fin 2012, 37 produits et services issus des différentes activités du Groupe bénéficient du label Total Ecosolutions et leurs ventes en 2012 permettent d'éviter, sur leur cycle de vie, l'émission de 740 kT de CO₂eq.



Total Energy Ventures: une approche d'open innovation

Total Energy Ventures accompagne le développement de sociétés proposant des technologies ou des modèles économiques innovants dans des domaines qui contribuent à répondre aux défis de la transition énergétique et à l'amélioration continue des pratiques du Groupe. Le plus souvent, nous prenons des participations minoritaires dans ces start-up afin d'accélérer leur développement et d'industrialiser leurs innovations. Parmi les sociétés soutenues en 2012, NanoH₂O met au point des membranes particulièrement efficaces pour améliorer le dessalement d'eau de mer tout en diminuant son coût énergétique (photo ci-contre). Autre exemple, LightSail Energy développe une technologie de stockage d'énergie par air comprimé, avec une approche thermodynamique nouvelle, qui améliore fortement le rendement énergétique, et donc le coût de ce type de technologie.

Dans ce même esprit, Total, SNCF et Orange ont créé fin 2011 Écomobilité Ventures, premier partenariat européen dédié à l'investissement dans l'innovation en mobilité durable. En octobre 2012, le partenariat a annoncé ses premières prises de participation dans trois sociétés: la plateforme de location entre particuliers OuiCar, l'inventeur de la roue électrique ez-Wheel et le spécialiste de l'autopartage de véhicules pour les entreprises Move About.

Innovation business: Awango by Total, marque commerciale du programme "Total Access to Energy"

Cette offre propose des solutions solaires (éclairage et chargement de téléphones portables) innovantes, fiables et abordables pour des populations à faibles revenus et sans électricité. Les produits sont garantis (un à deux ans), avec un service après-vente. Les modes de distribution sont adaptés aux pays: réseaux de stations-service Total, réseaux de jeunes revendeurs itinérants, ventes via des coopératives agricoles, etc. L'agence de Coopération allemande pour le développement (GIZ) accompagne ce projet. Elle mesure son impact sociétal, sensibilise les populations aux énergies renouvelables, forme les vendeurs et met en place un recyclage local. —



⊕

En partenariat avec l'Ademe,

nous nous sommes engagés à piloter et à financer un programme de R&D dont l'objectif, d'ici 2020, est de réduire de 20% les quelque 28 Mtep/an consommés dans l'ensemble des secteurs industriels en France et de favoriser l'émergence des technologies fiabilisées dans des PME. Trente-cinq projets ont ainsi été financés depuis le lancement du programme.

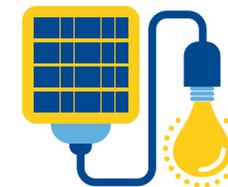
⊕

L'offre solaire Awango by Total

● 2011

Lancement du projet avec quatre pays pilotes: Cameroun, Kenya, Indonésie et république du Congo.

Fin 2011:
48 000 lampes et kits solaires vendus.



Déploiement dans quatre nouveaux pays: Cambodge, Sénégal, Haïti, Burkina Faso.

Novembre 2012:
Lancement de la marque commerciale: Awango by Total lors de la conférence Lighting Africa.

Fin 2012:
168 000 lampes et kits solaires vendus.

● 2012

Poursuite du déploiement: six nouveaux pays dont l'Ouganda, le Nigeria, et le Bangladesh.

● 2013



"Notre ambition est de vendre, d'ici 2015, un million de lampes solaires qui faciliteront le quotidien d'environ 5 millions de personnes."
Christophe de Margerie, P-DG de Total

● 2015





Total crée de la valeur pour ses parties prenantes



Rubrique Analystes CSR sur total.com



* Périmètre consolidé.
 ** Sous réserve de l'approbation par l'assemblée générale.

Exploration- Production

Pour satisfaire la demande croissante en énergie, nos équipes explorent de nouvelles contrées, sur terre ou en eau profonde. Chaque jour, elles relèvent de nouveaux défis technologiques qui, pour le Groupe, s'accompagnent de nouveaux enjeux en termes de sécurité, d'éthique, de protection de l'environnement, de relations avec les populations des pays hôtes...



⊖

~20 Mds\$

investis dans l'exploration et le développement de nos champs en 2012.

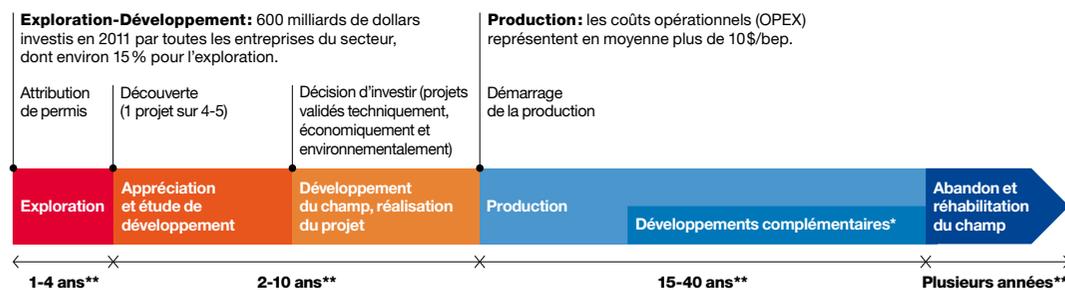
Budget de l'exploration

15%

d'augmentation par an depuis 2009. Soit un budget de 2,8 Mds\$ en 2013.



Exploration-Production: des activités de long terme



*En cours d'exploitation, des développements complémentaires peuvent être réalisés pour améliorer les taux de récupération. **Durées indicatives.

Projets gaziers et pétroliers: nouveaux développements

Le pétrole et le gaz naturel continueront de tenir une place importante dans le bouquet énergétique mondial. Stockables et transportables, ils sont, aujourd'hui encore, difficilement substituables pour de nombreux usages. Il est donc important de les produire en quantité suffisante pour répondre à la demande et contenir la hausse du prix de ces énergies. C'est dans ce contexte que nous cherchons à tirer le meilleur parti possible des ressources disponibles tout en veillant à limiter l'impact environnemental lié à leur exploitation et en cherchant à apporter toujours plus de valeur ajoutée aux parties prenantes. Nous optimisons l'exploitation de nos champs, y compris les plus matures, et accentuons notre effort d'exploration.

Ressources non conventionnelles: technologie et production

C'est l'une des solutions pour accompagner la demande en énergie et accroître les réserves d'hydrocarbures. Leur exploitation requiert des précautions spécifiques et le développement de technologies innovantes.

Sables bitumineux – La prise en compte des enjeux environnementaux et en particulier de l'impact sur la ressource en eau, des émissions de gaz à effets de serre (GES), ainsi que de la réhabilitation des sols et des écosystèmes, est essentielle. Depuis plusieurs années, Total participe activement aux initiatives de recherche collaborative engagées par l'industrie canadienne (plus de 20 millions de dollars canadiens investis par an). Total est l'un des membres fondateurs de Canada's Oil Sands Innovation Alliance (COSIA), initiative lancée en 2012 par 12 producteurs – 14 à ce jour – pour accroître encore les efforts de réduction de l'empreinte environnementale du développement des sables bitumineux canadiens.

⊕ **En savoir plus:** total.com – total-ep-canada.com

Les gaz de schiste – Si les campagnes d'exploration confirment l'existence de cette ressource en Europe, nous sommes convaincus que, à terme, les projets de gaz de schiste pourraient avoir leur place dans le mix énergétique européen. Parce que nous sommes conscients des enjeux environnementaux associés à leur développement (comme l'optimisation de la gestion de l'eau ou la réduction de l'empreinte au sol des installations), nos équipes de R&D sont mobilisées pour trouver les solutions techniques appropriées. Dans chacun des pays où nous sommes présents (Danemark, Pologne, Argentine, Australie), la charte Sécurité Santé Environnement Qualité et la Politique sociétale du Groupe adossées à la législation locale constituent le cadre de nos opérations.

⊕ **En savoir plus:** total.com

Sécurité: 2012, une année perturbée

En 2012, le Groupe a connu deux accidents majeurs, sans victime et sans conséquence significative sur l'environnement: Elgin et Ibewa.

Elgin (offshore mer du Nord, Royaume-Uni) – Le 25 mars 2012, une fuite de gaz s'est déclarée en surface sur la plateforme puits du gisement Elgin en mer du Nord, à environ 240 km à l'est d'Aberdeen. Total a immédiatement déclenché son plan d'urgence, mobilisé des équipes de gestion de crise à Aberdeen et à Paris et arrêté la production des champs de Elgin et West Franklin. Les 238 employés du site ont été évacués vers les côtes écossaises sans qu'aucun blessé ne soit à déplorer. La fuite était constituée de gaz naturel (essentiellement du méthane) et de condensats qui ont généré des irisations de surface. Ils se sont dispersés ou évaporés naturellement en quelques jours pour un impact environnemental minime. Durant toute la durée de la fuite, les différents milieux (atmosphère, surface de l'eau, colonne d'eau et fonds marins) ont été surveillés moyennant des analyses d'échantillons, tant par les moyens du Groupe que par ceux des autorités britanniques. Aucun impact significatif n'a été mesuré sur →



Arctique

TOTAL privilégie le développement de champs à terre ou de champs gaziers offshore et exclut à ce jour toute exploration de champs pétroliers dans des zones de banquise.



Aux États-Unis, 200 000 emplois indirects générés

Dans l'Ohio, où Total s'est associé au producteur Chesapeake en décembre 2011, l'emploi lié au développement des gaz de schiste pourrait passer de 2 275 postes en 2011 à 60 000 en 2014, qui devraient générer 200 000 emplois indirects.

Le prix du gaz a été divisé par 4 environ, et les électriciens qui ont remplacé leur combustible charbon par du gaz naturel ont diminué leurs émissions de CO₂ de moitié.

le milieu marin, sur les poissons et sur la qualité de l'air. La fuite a été arrêtée le 15 mai 2012 par injection de boue dans le puits. Une enquête a été menée : ses résultats sont partagés avec l'industrie et les autorités HSE britanniques.

Ibewa (à terre, Nigeria) – Le 20 mars 2012, un accident de forage est survenu sur le champ gazier d'Ibewa au Nigeria : un puits de gaz en production a été touché lors des opérations de forage d'un nouveau puits. Aucun blessé n'a été à déplorer. La production de l'usine à gaz de Obite a été interrompue et les puits mis hors service. Le jour même, les équipes de Total se sont mobilisées afin d'anticiper les risques pour les populations et limiter l'impact sur l'environnement. Un périmètre de sécurité a été défini. Des contrôles quotidiens sur la qualité de l'eau potable et de l'air, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du site, ont montré que la concentration des quelques points où des hydrocarbures ont été détectés est restée inférieure aux seuils d'exposition. Le 13 mai 2012, à la suite d'une opération de *snubbing* (injection de boue par le biais de tiges de petit diamètre introduites dans le puits), l'écoulement de gaz souterrain a été arrêté.

Aux postes de travail – Dans le périmètre des activités opérées de l'Exploration-Production, quatre personnes sont décédées au poste de travail en 2012. À la suite de ces accidents et comme l'exigent nos procédures, des enquêtes ont été menées dans les filiales concernées. L'application rigoureuse de notre système de gestion de la sécurité a été renforcée en particulier en matière d'organisation du travail et de supervision.

Par ailleurs, nous continuons à développer des outils pour améliorer la sécurité. L'un des maillons essentiels du dispositif est le déploiement des Règles d'or de Total pour la sécurité au poste de travail. Elles couvrent les situations les plus fréquemment rencontrées sur nos sites et s'adressent à nos collaborateurs et à ceux des sociétés contractées. Leur respect est une obligation. Nous continuons à renforcer les compétences des personnes travaillant sur nos sites à travers des efforts de formation soutenus. Nous améliorons en parallèle l'intégrité de nos installations grâce à une démarche continue d'analyse et d'audits qui débouchent sur des plans d'action que chaque site doit mettre en œuvre.



01



02

⊕ ⊙

01 | Bateau *Polarcus Nadia*, près de la plateforme Yadana, Total E&P Myanmar.

02 | Collaborateur, champ de Kharyaga, Russie.

⊕ ⊙

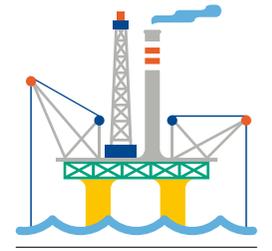
03 | Rizières, Bali, Indonésie.

Environnement : minimiser l'impact de nos activités

Dans l'Exploration-Production, les états de référence sont définis par des spécifications précises et de nombreuses règles encadrent les études d'impact environnemental. Ainsi, des mesures adaptées à chaque type de rejets et à chaque environnement (air, eau, sol) sont réalisées afin d'identifier et de quantifier les rejets de substances.

La réduction du torchage est une démarche engagée par le Groupe depuis 2000. Nous avons en effet décidé de ne plus entreprendre de nouveaux développements avec brûlage continu sur les projets que nous opérons. Cette ligne de conduite a orienté la conception de tous les projets récents tels qu'Akpo (Nigeria) ou Pazflor (Angola). En 2006, le Groupe s'est fixé pour objectif de réduire globalement le volume du brûlage sur les installations existantes de 50% entre 2005 et 2014.

La préservation de la biodiversité est intégrée dans le Système de Management Environnemental du Groupe. Depuis 2011, un outil de cartographie détaillée des aires protégées dans le monde est à la disposition de l'ensemble des entités du Groupe. Ce système d'information géographique repose sur la base des données régulièrement mises à jour par l'UNEP-WCMC (World Conservation Monitoring Center), dans le cadre du projet Proteus. Le Groupe a renouvelé son partenariat avec l'UNEP-WCMC pour les trois ans à venir. À titre d'exemple, les autorités de la république démocratique du Congo ont attribué à Total un permis d'exploration pétrolière (bloc III) ; Total s'est engagé à limiter strictement le programme de prospection à la partie nord du permis et donc exclut toute prospection de la zone située dans le parc national. Nous dialoguons régulièrement sur ce sujet avec différentes ONG, ainsi qu'avec toutes les autres parties prenantes du projet. Des études d'impact environnemental et sociétal sont réalisées préalablement au démarrage de la campagne d'exploration. →



En 2012, le brûlage des gaz associés a représenté

23% des émissions directes de gaz à effet de serre du groupe Total et 48% de celles de l'Exploration-Production.

⊕ ⊙

-50%

Total s'est fixé comme objectif de baisser de 50% le volume des gaz associés brûlés en 2014 par rapport à 2005 hors volumes liés au démarrage des nouvelles installations.



03

⊕ ⊙

Protection de la mangrove

Dans le delta de la Mahakam (Indonésie)

depuis 2000, Total a engagé un vaste programme de replantation de mangroves. À ce jour, près de 11 millions de graines ont été plantées sur 2600 hectares.

Ce programme associe les communautés locales et s'étend sur les berges et à proximité des élevages de crevettes. L'objectif est de replanter un million de pieds de mangroves chaque année.

Local content: contribuer au développement des communautés concernées par nos activités

La prise en compte des problématiques sociétales est aujourd'hui une pratique incontournable pour les industries extractives. Afin de nous inscrire dans une logique performante et de long terme, notre approche consiste aujourd'hui à passer d'une démarche de simple don à un modèle "durable". Nos actions sont conduites en faveur des communautés locales concernées par la présence ou par les activités du Groupe. Elles visent à contribuer à leur développement humain et socioéconomique, et se répartissent en trois grands thèmes : citoyenneté, développement humain et social, développement économique local.

Pour accompagner nos équipes sur le terrain dans cette démarche et capitaliser sur notre expérience, nous organisons des sessions de formation et des ateliers thématiques plusieurs fois par an. Nous mettons également à leur disposition des outils dédiés tels SRM+ (Stakeholder Relationship Management) ou encore MOST (Management Of Societal Themes) qui permet de gérer, de coordonner et de suivre au quotidien les projets sociétaux et d'améliorer leur efficacité. Il donne une vision globale des actions engagées, facilite la gestion financière des projets (reporting clair et structuré) pour évaluer l'impact réel de nos actions, à travers des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. MOST est progressivement installé dans nos filiales depuis 2011.

Les principales attentes de nos parties prenantes concernent l'emploi et le développement. Ainsi, la Politique sociétale du Groupe reprend ces objectifs en privilégiant deux axes :

- renforcer le recours à l'emploi et à la sous-traitance locale dans le respect des contraintes opérationnelles de nos activités, notamment au travers de programmes de formation et de soutien aux PME et aux acteurs structurants de l'économie locale. C'est le cas par exemple en Angola où 68 % des effectifs de notre filiale sont locaux. Au Nigeria, ils sont 76 % et en Indonésie 95 % ;
- favoriser la diversification de l'économie des territoires où nous opérons en soutenant des initiatives locales.

C'est le sens par exemple de notre démarche Small Business Initiative, construite progressivement à partir des initiatives d'appui aux PME conduites par le Groupe et de l'expertise de Total Développement Régional. En 2012, elle a donné lieu à la parution d'un guide pratique assorti d'outils pour aider les filiales et les sites à faciliter l'intégration des PME dans notre chaîne de valeur, et/ou avoir un rôle de catalyseur en contribuant à la stimulation du tissu économique local. —



L'acceptabilité de nos activités, levier de performance économique

La mise en place d'une politique de dialogue en amont de nos activités permet souvent une meilleure acceptabilité avec des économies significatives en temps et en argent. À titre d'exemple, dans le cadre d'une étude sismique marine au Bangladesh, un programme d'information a été conduit auprès des pêcheurs dans tous les villages de la côte. Des explications sur le déplacement du bateau au jour le jour ont permis une sismique sans aucun arrêt lié à la présence des pêcheurs. Les deux millions de dollars provisionnés pour couvrir les frais en cas d'arrêt n'ont donc pas été utilisés.

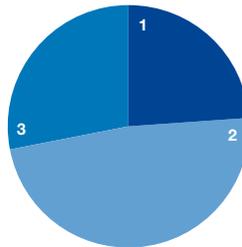


Myanmar

Le 14 juin 2012, Aung San Suu Kyi a déclaré que Total était un investisseur responsable et qu'elle ne lui demandait pas de quitter le Myanmar (Conférence de l'organisation internationale du travail).



Répartition des 295 millions d'euros investis dans le sociétal en 2012 en 100 % opéré à l'Exploration-Production :



- | | |
|--|-----|
| 1 Citoyenneté/ Culture locale/ Bon voisinage | 24% |
| 2 Développement humain et social | 48% |
| 3 Développement économique local | 28% |



868

actions sociétales menées en 2012 à l'EP.

Gas & Power

La part du gaz est croissante dans le mix énergétique. Il permet notamment de réduire l'empreinte carbone du bouquet énergétique en se substituant au charbon pour la production d'électricité. Total anticipe et s'adapte.

Selon nos projections à 2030, le gaz s'imposera comme la deuxième ressource devant le charbon car il présente de nombreux atouts : coûts d'exploitation, disponibilité (plus de 130 ans de consommation au rythme actuel de production), limitation des émissions de CO₂... Il est aussi complémentaire des énergies renouvelables puisqu'il permet de pallier leurs problèmes d'intermittence.

Le GNL, une énergie d'avenir sur laquelle le Groupe est bien positionné

Le Gaz naturel liquéfié (GNL) est l'une des activités les plus prometteuses du Groupe. Notre force est d'être présent sur l'ensemble de la chaîne du GNL, de la production du gaz jusqu'à sa commercialisation auprès des clients industriels finaux. Pour satisfaire la demande croissante, nous développons de nouveaux projets et renforçons l'intégration de nos activités.

Aux États-Unis, Total se positionne sur le marché des exportations du gaz américain avec la signature de deux contrats d'achat de GNL à partir du terminal de regazéification de Sabine Pass. Situé en Louisiane, il est en cours de transformation afin de pouvoir liquéfier du gaz américain pour l'exporter par méthaniers vers les marchés à forte demande, notamment l'Asie et l'Europe.

En Australie, le projet Ichthys, opéré par INPEX dans le bassin de Browse, permettra de produire 8,4 Mt/an de gaz naturel liquéfié à partir de 2017. La concertation avec les parties prenantes est l'objet d'une attention particulière. Ainsi, une large campagne lancée auprès du grand public a permis d'expliquer les travaux de dragage engagés dans la baie de Darwin afin de créer un chenal d'accès pour les méthaniers qui transporteront le gaz. Différentes initiatives sont aussi conduites pour aider au développement économique des populations locales, et plus particulièrement des Aborigènes. Le Larrakia Trade Training Centre dispense des formations techniques (électricité, menuiserie, mécanique...) qui permettent aux jeunes de Darwin d'acquérir ou d'enrichir leurs compétences professionnelles. —



Suivi de consommation avec le service AMR

Le service AMR (Automated Meter Reading) labellisé Total Ecosolutions permet aux clients de TGP UK un suivi détaillé de leurs consommations de gaz, et ainsi de pouvoir identifier les potentiels d'économie d'énergie. Grâce à ce service, le portefeuille clients de TGP UK a augmenté de façon significative : l'augmentation du nombre des compteurs AMR est cinq fois plus importante que celle des compteurs classiques sur les deux dernières années.

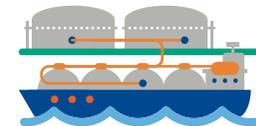


L'essor du gaz de schiste aux États-Unis a contribué à la baisse des émissions nationales de CO₂ (-450 Mt entre 2006 et 2011), notamment grâce au remplacement du charbon par le gaz pour la génération électrique. (Source : AIE)



5% de croissance par an prévue pour la demande en GNL sur la période 2010-2030.

11,4 Mt de GNL produit (en quote-part Groupe) en 2012.



Chiffres clés 2012

5 terminaux dans lesquels le Groupe a des capacités de regazéification.

Total est partenaire dans 12 usines de liquéfaction dont 9 sont en opération et 3 en construction.

7,24 Mt Volume du trading de GNL.

Shipping GNL À travers ses participations dans différentes usines de liquéfaction, Total contribue à l'affrètement de plus de 70 méthaniers sur une flotte mondiale d'environ 390 bateaux.

Gas & Power TIGF

Basé à Pau, Transport et Infrastructures Gaz France (TIGF) gère un réseau de 5000 kilomètres de canalisations dans 15 départements du sud-ouest de la France ainsi que deux sites de stockage souterrain.

L'acceptabilité du projet de canalisation "Artère de l'Adour"

Pour répondre aux besoins d'interconnexions gazières entre la France et l'Espagne, une démarche sociétale a permis d'identifier et de prendre en compte les préoccupations des parties prenantes locales.

La méthode de travail privilégiée par TIGF a reposé sur deux grands piliers : les études et le dialogue. Cette démarche volontaire avait pour objectifs de permettre aux parties prenantes de s'informer et de s'exprimer, d'améliorer la définition du tracé de moindre impact et de déterminer les mesures de conduite et de suivi du projet. Les entretiens réalisés en mars 2012 avec une vingtaine de leaders d'opinion ont permis d'évaluer leurs attentes et de définir le principe de quatre journées locales d'information et de consultation. La consultation publique a aussi été relayée sur un site internet dédié.

La cession de TIGF

Les évolutions du marché gazier européen et de sa réglementation ont conduit Total à estimer qu'il n'était plus l'actionnaire le plus à même d'assurer le développement de TIGF, et donc à rechercher un acquéreur potentiel capable de mener ce développement.

Le dialogue social a permis d'aboutir à l'accord du 23 janvier 2013 établi entre la Direction des relations sociales du Groupe et les représentants des salariés de TIGF. Une attention particulière a été portée aux engagements industriels et sociaux pris par les acquéreurs potentiels, notamment sur la préservation de l'emploi, le maintien des dispositions sociales et la localisation du siège des activités à Pau. En 2013, Total est entré en négociation exclusive avec le consortium réunissant l'italien Snam, le fonds singapourien GIC et EDF. —



Le projet

"Artère de l'Adour" a été l'occasion pour TIGF de capitaliser sur ses bonnes pratiques environnementales, basées sur l'approche "éviter, réduire, compenser". Ainsi, le tracé obtenu évite de nombreuses zones sensibles et stations d'espèces protégées. Des techniques spécifiques pour le déboisement, les traversées des cours d'eau, la restauration des berges et la remise en état des terrains permettront de réduire les impacts des travaux prévus pour mi-2014.



artere-adour-tigf.fr



02



01 | Réunion TIGF, Billère, Pyrénées-Atlantiques, France.

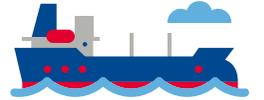
02 | Pose de canalisation entre Ambès et Tauriac, Gironde, France.



01

Shipping

Parce que l'acheminement par mer de nos cargaisons de brut et de produits raffinés impose une vigilance extrême, nous mettons en œuvre une politique très stricte de sélection et de suivi des navires (*vetting*).



Le shipping en 2012*

3000
affrètements environ

300
armateurs sollicités

115
millions de tonnes
de pétrole brut et
de produits pétroliers
transportés

Le Groupe est un acteur important de l'affrètement maritime pétrolier. Il impose une sélection stricte des navires qu'il affrète. Cette démarche volontaire va au-delà du respect des réglementations nationales et des conventions internationales. Elle s'appuie principalement sur :

- les recommandations émises par les organismes professionnels ;
- des standards de sécurité renforcés ;
- l'adéquation des procédures opérationnelles mises en œuvre à bord avec les bonnes pratiques de la profession ;
- l'expérience des équipages.

Le *vetting* : un service dédié pour respecter les critères que nous nous sommes fixés

Les navires font l'objet d'inspections physiques régulières dont les résultats sont partagés avec l'ensemble des membres de l'OCIMF (Oil Companies International Marine Forum) dans une base de données commune, le système SIRE (Ship Inspection REport).

Avant chaque voyage, nos équipes *vetting* effectuent une évaluation documentaire de la qualité du navire concerné et de l'expérience des officiers à bord pour autoriser l'affrètement.

Les inspections sont réalisées par les membres de l'OCIMF selon un format de rapport et une méthodologie uniformes. Le rapport SIRE permet à chaque service *vetting* de disposer ainsi des informations nécessaires récentes pour mettre en application ses propres critères internes. —



01 | *Stena Suède* – Pétrolier de type Suezmax sorti fin 2011 des chantiers coréens Samsung (SSH).



01



Flotte affrétée par le Groupe à temps

en moyen ou long terme

- 51 navires ;
- environ 5 ans de moyenne d'âge ;
- aucun navire à simple coque.

*Périmètre DTM (Direction des transports maritimes).

Raffinage – Chimie : activités industrielles

Nos activités de raffinage et de pétrochimie requièrent des compétences techniques proches et sont aujourd'hui confrontées au même défi : améliorer leurs performances économiques sur les marchés matures (Europe et États-Unis) et renforcer l'activité en Asie et au Moyen-Orient où les marchés croissent. Début 2012, Total a donc mis en place une organisation unique pour ces deux activités.



Entre 2011 et 2012 pour l'activité de Raffinage-Chimie

TRIR:

-22%

Émissions de SO₂:
-22%



En 2012

– Participation dans 20 raffineries dont neuf opérées par Total (au périmètre Groupe).

– 20,9 Mt/an de capacité mondiale de production de la pétrochimie, dont 6,7 Mt/an de polymères.
– 1,8 million de barils de pétrole raffiné par jour.



La nouvelle organisation a été pensée pour favoriser les synergies et améliorer nos performances en matière de sécurité, de protection de l'environnement, optimiser la disponibilité et l'efficacité énergétique des usines et répondre de manière compétitive aux besoins du marché. De cette "fusion interne" découlent aussi des enjeux majeurs en termes d'emplois, de gestion des compétences et de formation.

Adapter notre outil industriel en Europe

Nous avons choisi d'adapter notre outil industriel à la demande (moins d'essence, plus de gasoil) en misant sur l'innovation et en concentrant la majorité de nos investissements sur les plateformes intégrées pour les rendre plus performantes, comme celle d'Anvers et de Normandie. Notre objectif est de permettre à tous nos sites d'atteindre un niveau d'excellence en termes de sécurité, de disponibilité et de protection de l'environnement, et de les rendre ainsi durablement performants.

La performance environnementale au service de la performance industrielle, et réciproquement...

Le rapprochement opérationnel de la raffinerie de Normandie et de l'usine pétrochimique de Gonfreville – deux sites distants de quelques centaines de mètres – permet d'optimiser les flux d'énergie, les utilités, la circulation des matières premières et donc la logistique. Pour les réseaux vapeurs par exemple, en raisonnant ensemble sur les priorités (comme lors du délestage en cas d'indisponibilité de vapeur), nous avons amélioré le fonctionnement de l'ensemble de la plateforme. Les arrêts/démarrages d'installations et les appels vapeurs sont mieux coordonnés. In fine, les projets d'investissements effectués sur la plateforme de Normandie devraient conduire à des gains en énergie de l'ordre de 10 %, et à une réduction des émissions de CO₂ de 30 %.

Ces progrès valent aussi pour les échanges de flux de matières et en particulier l'hydrogène qui sera désormais valorisé chimiquement en étant utilisé pour les opérations de désulfuration de la raffinerie.

Une démarche RH concertée avec les acteurs locaux

Dans le cadre du projet d'optimisation de nos activités en région havraise, nous avons mis en place le dispositif Total Emploi Local, avec 300 entreprises du territoire à même de répondre aux appels d'offres. Développé en collaboration avec les acteurs socioéconomiques de la région (Pôle emploi, la Maison de l'emploi, la Chambre de commerce et d'industrie, les organismes de formation de la région et les collectivités locales), ce projet a permis d'identifier les compétences nécessaires, de repérer les opportunités d'accès à l'emploi pour les professionnels locaux et, le cas échéant, d'accompagner et de former des personnes éloignées de l'emploi pour les intégrer ensuite sur les chantiers. La mise en place d'une antenne Pôle emploi sur site et d'un site internet www.totalementlocal.fr a permis d'optimiser les échanges entre les entreprises retenues sur les chantiers et les demandeurs d'emploi. →



La sécurité : une priorité

En 2012, deux grands arrêts de production à la raffinerie de Normandie ont mobilisé 800 salariés et 3 500 intervenants pendant plus de cinq mois pour des travaux de maintenance et de modernisation. Sur site, une cellule HSE dédiée a coordonné la sécurité des travaux, s'appuyant sur des règles connues et sur des retours d'expérience. De nouvelles pratiques ont ainsi été mises en place. Bilan : le taux de fréquence des accidents déclarés durant le chantier a été deux fois plus faible que lors de la période le précédant.



Plateforme de Normandie:

–1 000 000 tonnes d'essence produites par an environ

+500 000 tonnes de gazole produites par an
Plus d'1 milliard d'euros d'investissements



Valorisation de l'hydrogène

Chaque tonne d'hydrogène récupérée lors de la fabrication du styrène permet d'émettre 33 % de CO₂ en moins, et coûte 16 % de moins que l'hydrogène produit par réformage. (hors coûts fixes : investissement initial pour la construction de la station de récupération, salaires, maintenance).



1138

emplois créés en région havraise dont 582 CDI dans le cadre de la démarche Total Emploi Local.



Consolider notre outil industriel en Amérique du Nord

Nous avons lancé en 2008 un programme de modernisation du site de Port-Arthur qui permet aujourd'hui à la raffinerie de traiter davantage de bruts lourds et soufrés et d'augmenter la production de distillats à basse teneur en soufre.

Dès avril 2013, le vapocraqueur (dans lequel Total a une participation de 40%) produira jusqu'à 35% de son éthylène à partir d'éthane et 35% à partir de butane, lui permettant de bénéficier de conditions de marché favorables aux États-Unis.

Développer l'activité au Moyen-Orient et en Asie

Le développement dans les zones de croissance est au cœur de la stratégie Raffinage-Chimie. C'est le sens des projets intégrés ambitieux que nous y conduisons avec des partenaires de premier rang. Notre objectif : avoir une présence durable et reconnue dans cette partie du monde.

En Arabie Saoudite, à Jubail, Total construit depuis 2009, en partenariat avec Saudi Aramco, sa plus importante plateforme intégrée raffinage/chimie. Ultraperformante, elle traitera des bruts soufrés et riches en résidus lourds qui nécessitent un procédé complexe ("la conversion profonde"), et desservira en priorité l'Asie et le Moyen-Orient. Le projet est par ailleurs porteur d'une forte valeur ajoutée pour l'économie locale. La raffinerie devrait permettre la création de quelque 1 200 emplois directs en Arabie Saoudite, et de cinq ou six fois plus d'emplois indirects. À titre d'exemple, depuis 2011, la joint-venture Satorp (Saudi Aramco Total Refining et Petrochemical Company) a ainsi recruté 25 jeunes ingénieurs saoudiens qui ont été formés à l'Institut français du pétrole puis dans différentes raffineries du Groupe en Allemagne, en France et au Benelux afin d'acquérir un savoir-faire terrain.

En Chine, Total emploie, dans les activités de raffinage et de chimie, 3 400 collaborateurs. Nous avons une participation de 22,4% dans la raffinerie de Wepec à Dalian opérée par PetroChina dans le Nord (capacité de traitement de 10 Mt de brut/an). Dans le Sud, notre usine de polystyrène à Foshan produit 200 Kt/an et la construction d'une nouvelle usine de polystyrène à Ningbo, près de Shanghai, est en cours. Les bureaux de Pékin, Shanghai, Guangzhou et Hongkong commercialisent nos produits pétrochimiques de toutes origines.



01

⊕
4 millions

d'heures de travail sans accident sur le site de Foshan (Chine) ont été célébrées le 29 mai.



02

⊕ ⊗

01 | 02 | Opérateurs, usine Total Petrochemicals, Singapour.

Les RH au cœur du projet Raffinage-Chimie

Parce que chaque vie professionnelle est un parcours de carrière à construire, et que les différentes entités ont besoin d'affecter au mieux les compétences disponibles, Total a mis en place une directive sur la gestion des carrières et des compétences. Élément majeur du dispositif, la formation permet d'accompagner l'évolution des métiers et de renforcer les compétences.

Un système de management HSE intégré

Inspiré du référentiel HSE Maestro en vigueur au sein de l'activité Exploration-Production, RC Maestro est désormais adopté au sein de l'activité Raffinage-Chimie. Plus complet que le référentiel précédent, il reprend les principes fondamentaux de management HSE, compris dans des référentiels internationaux reconnus, en renforçant les exigences sur les thématiques "santé", "environnement" et "sécurité des procédés". Des "audits pilotes" visent à valider son déploiement et à tester l'appropriation du nouveau référentiel par les sites. Le choix de recourir à une équipe d'auditeurs internes contribuera à une dynamique de progrès mesurable. Ce nouveau système sera testé dans les prochains mois sur les sites de Grandpuits puis de Feyzin. Son déploiement s'échelonne jusqu'à fin 2015.

La nécessité d'une réglementation revue et stable pour demain

Chez Total, nous croyons au futur d'un raffinage en Europe, adapté au marché, en favorisant notamment les synergies avec la pétrochimie. Mais nous avons besoin d'un cadre réglementaire qui nous donne toutes les chances d'être durablement compétitifs. —

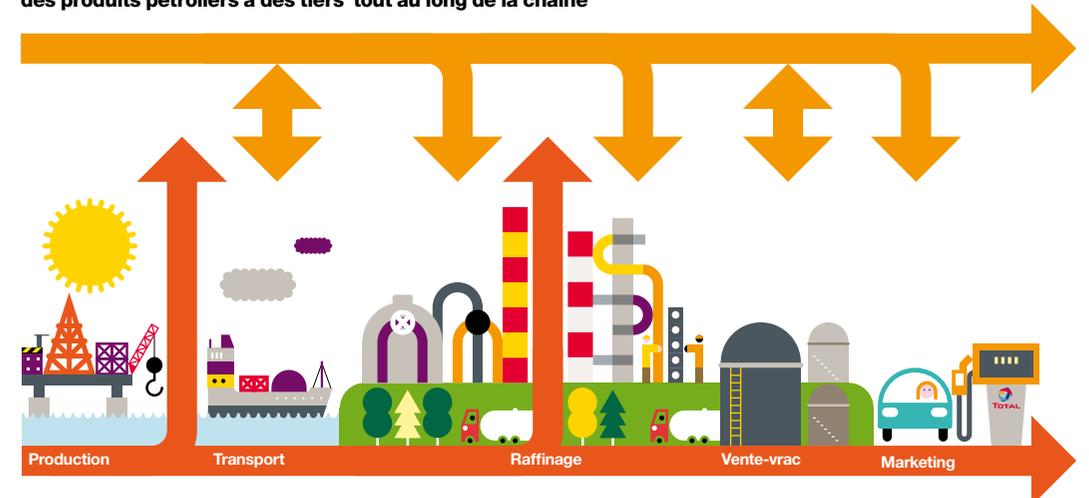


Trading physique

Optimiser la chaîne d'approvisionnement

La Direction Trading-Shipping gère l'ensemble des flux internationaux amont et aval de pétrole brut et de produits pétroliers du Groupe. Toutes les activités de cette direction sont exercées dans le cadre d'une politique stricte de contrôle interne et de fixation de limites d'intervention. Avec 4,5 Mb/j de pétrole brut et de produits raffinés négociés sur les marchés physiques en 2012, Total continue de se situer parmi les principaux opérateurs mondiaux.

Pour optimiser l'approvisionnement, le Trading vend et achète des produits pétroliers à des tiers* tout au long de la chaîne



*Autres sociétés pétrolières, opérateurs commerciaux, traders indépendants.



Reconversion du site des Flandres

Le centre de formation OLEUM de Dunkerque décolle !

En 2012 :

- 4 000 journées de stages réalisées.
- plus de 5 000 nuits d'hôtel réservées dans la région.

Nos ambitions pour 2013 :

- 3 000 jours de formation opérateurs.
- 4 000 jours de formation technique (2 500 sur Dunkerque).
- Plus de 500 jours de formation avec nos partenaires locaux (avec la Chambre de commerce et d'industrie).

Raffinage – Chimie : activités produits

Élaborer des matériaux toujours plus performants, plus légers, plus recyclables, les fabriquer en limitant les risques de nuisances et d'atteintes à l'environnement, faciliter la vie des consommateurs finaux... Telles sont les lignes de conduite de l'activité des polymères et de la Chimie de spécialités. Le credo des équipes: l'innovation durable.

Des marchés à forte croissance

Des produits omniprésents dans la vie quotidienne

À usage unique ou durable, complexes ou simples, les produits issus de nos activités Polymères sont le fruit de travaux de recherche qui visent à les rendre plus performants, faciles à mettre en œuvre, et adaptés aux attentes des utilisateurs. Ainsi, ils contribuent à la réduction des émissions des gaz à effet de serre dans les domaines où ils sont utilisés, comme la mobilité ou l'isolation.

Des voitures plus légères et moins émettrices de CO₂

Plusieurs de nos entités sont engagées aux côtés des constructeurs automobiles pour concevoir des véhicules plus légers, plus sûrs, consommant moins et donc plus respectueux de l'environnement. Dans cette logique, nous développons des polypropylènes (pour la fabrication de tableaux de bord, ou de pare-chocs), et des polyéthylènes (par exemple, pour les réservoirs de carburant). De même, Hutchinson et CCP Composites apportent leur expertise des matériaux composites et polycarbonates (pour les panneaux de carrosserie, les vitrages, l'habitacle...). Aujourd'hui, le plastique contenu dans un véhicule représente 15 % de son poids. D'ici 2020, ce sera 25 %, et cela contribuera à son allègement.

Excell-R®, un polystyrène de nouvelle génération pour plus d'efficacité énergétique

Ses caractéristiques d'isolation thermique sont en effet significativement supérieures à celles d'un polystyrène expansible (PSE) blanc traditionnel. Excell-R® se positionne ainsi comme un produit plus performant pour les applications d'isolation des bâtiments.



Raffinage- Chimie

- 19 produits labellisés Total Ecosolutions.
- Dans le top 10 mondial des producteurs de polyéthylène, polypropylène et polystyrène.



02



- 01 | Opérateurs, usine Bostik, Canton, Chine.
- 02 | Contrôle qualité des pièces antivibratoires et conditionnement, usine Hutchinson, Suzhou, Chine.

Nos filiales de spécialités innovent pour optimiser les impacts positifs de nos produits et en faire bénéficier nos clients

Depuis 2009, Total concentre ses activités dans la Chimie de spécialités autour de trois sociétés qui figurent chacune parmi les leaders mondiaux dans leur domaine: **Hutchinson** (produits issus de la transformation des élastomères), **Atotech** (chimie de métallisation), **Bostik** (adhésifs). Toutes trois anticipent et font de la différenciation par la technologie l'axe principal de leur stratégie.

Hutchinson: plus de sécurité, plus de confort dans les transports

Moins de bruit dans la voiture: le nouveau système intégré de connexion pour les circuits hydrauliques s'adapte de manière flexible à différents modèles d'automobiles. Ses qualités acoustiques évitent l'ajout de résonateurs volumineux et coûteux.

Par ailleurs, le nouvel élastomère labellisé Total Ecosolutions résiste à de hautes températures, améliore les performances mécaniques et offre une meilleure protection en cas d'incendie. Autre avantage: moins de matières premières sont utilisées.

Atotech: des technologies innovantes qui réduisent l'impact sur l'environnement

UNIPLATE est une nouvelle technologie de production de circuits imprimés qui nécessite deux fois moins d'eau de rinçage et de produits chimiques: avec 50 millions de mètres carrés de circuits produits chaque année, 300 tonnes de cuivre, 150 tonnes d'hydroxyde de sodium et 315 tonnes de formaldéhyde sont ainsi économisées au final, soit près de 2 000 tonnes de CO₂/an.

EDEN (Electro Dialysis for Electroless Nickel) est un procédé novateur de métallisation de pièces dans l'industrie automobile et électronique. L'économie réalisée en trois ans est de près de 70 % du nickel ainsi que 75 % de l'hypophosphite de sodium habituellement nécessaires, ce qui équivaut à 219 tonnes de CO₂ par procédé. Ces deux dispositifs ont reçu le label Total Ecosolutions.

Bostik: des technologies phares pour les adhésifs et les produits d'étanchéité

Ces technologies répondent aux attentes des industriels des secteurs de la construction, du transport, de l'hygiène et de l'emballage. À titre d'exemple, Bostik a mis au point des joints ignifuges dans les trains: particulièrement adhérents et résistants, ils permettent de retarder la propagation du feu en cas d'incendie. Premier produit de ce type sur le marché, il anticipe les exigences réglementaires.

Par ailleurs, Bostik a lancé en 2011 le programme Pegasus, qui vise à consolider nos performances dans l'émergence de solutions d'innovation durable et à accélérer leur mise sur le marché. En 2013, les innovations de moins de trois ans représenteront 10 % des ventes globales, contre 8,3 % en 2010. —



L'adhésif ZeroCreep de Bostik: un double gain environnemental pour un produit labellisé Total Ecosolutions

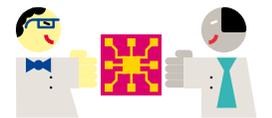
L'adhésif ZeroCreep de Bostik, utilisé pour faire tenir les élastiques antifuites des couches jetables pour bébé, permet une économie de matière d'au moins 50 % par rapport au standard du marché. En réduisant la quantité d'autoadhésif ainsi utilisée, nous contribuons également à réduire la consommation d'eau et d'énergie ainsi que les émissions de gaz à effet de serre générés lors de la fabrication du change complet. La possibilité offerte aux clients de Bostik de réduire la quantité d'adhésif utilisé tout en améliorant les performances de collage a permis de doubler les ventes en cinq ans.



Chine

Ancrage renforcé

- Hutchinson: 2 usines à Wuhan et à Suzhou.
- Bostik: 2 usines, une 3^e en construction; nouveau centre R&D pour l'Asie en construction à Shanghai.
- Atotech: 1 usine; 5 bureaux de vente; 13 laboratoires de services dont 2 centres techniques; 30 % du chiffre d'affaires mondial d'Atotech.



ZeroCreep

Économies réalisées lors de la fixation de l'élastique par l'adhésif ZeroCreep par rapport au standard du marché:



-63%
d'eau utilisée

-60%
d'énergie consommée

-53%
de gaz à effet de serre rejetés

Marketing & Services

Les équipes Marketing & Services conçoivent et commercialisent des produits principalement issus du pétrole, et des services associés. Notre ambition est d'apporter des solutions efficaces et innovantes qui contribuent à un avenir énergétique responsable. Nous souhaitons mieux comprendre les attentes de nos clients, particuliers et professionnels, et anticiper l'évolution des modes de consommation.



Déploiement des stations T-AIR

Stations Total T-AIR: choix de matériaux recyclés et recyclables, éclairage optimisé, légèreté et fluidité du design, tri sélectif, lisibilité des messages et des services, équipements ergonomiques pour faciliter le parcours du client.

- 150 stations T-AIR à fin 2012 au plan mondial; près de 900 à fin 2013.
- En France, le déploiement de stations T-AIR débutera courant 2013.



⊖
~15000
stations-service
dont plus de 5000 dans 60 pays
hors OCDE.



Des équipes proches et à l'écoute partout dans le monde

Présent dans plus de 130 pays, le M&S agit en acteur de proximité et contribue ainsi au développement local partout où il est présent. Fidèles à notre démarche en faveur de la diversité et de l'internationalisation des équipes, nous favorisons l'embauche, la formation et la promotion des personnels locaux, ceci à tous les niveaux hiérarchiques.

En Asie, où nous réalisons un tiers de nos ventes de lubrifiants, nous avons ouvert un nouveau centre d'assistance technique à Mumbai en Inde. Sa mission est d'adapter certains produits aux besoins locaux et d'apporter une expertise sur la caractérisation des huiles de base de la région, sur la formulation de lubrifiants spécifiques aux deux-roues et sur la mise au point de formules compétitives pour les transports. Nos équipes fournissent également leur assistance dans les domaines des fluides spéciaux, des additifs pour carburants et des bitumes. Afin d'assurer cohérence et complémentarité des expertises, tous les ingénieurs du centre de Mumbai ont ainsi suivi une formation au Centre de recherche de Solaize (France).

En France, pour répondre à la demande de ses clients, Total propose une nouvelle gamme de stations-service "Total Access" qui allie des prix parmi les plus bas du marché à la qualité des carburants et des services de la marque Total. Ce réseau comptait déjà plus de 300 stations fin 2012 et devrait atteindre 600 stations d'ici 2014.

Total bénéficie d'une qualité de service reconnue: ainsi le service Consommateurs de Total en France "De Vous à Nous" a été élu "Service Client de l'année 2013" dans la catégorie Service aux automobilistes pour la quatrième année consécutive.

Des solutions, des services et des produits qui conjuguent performances techniques et environnementales

Depuis 2006, les programmes initiés par les États pour diminuer les émissions de GES se multiplient. Nous y voyons un contexte favorable au développement de produits et de services améliorant l'efficacité énergétique et les offres multiénergies.

Lancé en 2009, le programme **Total Ecosolutions** ne cesse de s'enrichir de nouvelles offres de produits et de services. Ainsi, 11 produits et six services étaient labellisés Total Ecosolutions pour le M&S fin 2012. Ces offres contribuent à réduire la consommation et/ou l'impact sur l'environnement.

Un exemple: les fluides de forage de la gamme EDC labellisés Total Ecosolutions sont fabriqués à l'usine d'Oudalle par hydrogénération catalytique sévère d'une coupe gazole. Grâce à ce traitement spécifique, leur teneur en hydrocarbures aromatiques est extrêmement faible. Utilisés pour la fabrication de "boues de forage à l'huile", ces fluides réduisent de façon très significative l'impact sur les écosystèmes par rapport aux autres fluides proposés sur le marché.

⊕ Le groupe Total a engagé en France un programme innovant de lutte contre la précarité énergétique:

- financement du programme national "Habiter Mieux" qui vise à réaliser des rénovations thermiques qui permettront à 300000 ménages précaires de réduire leur consommation d'énergie de chauffage;
- partenariat avec Voiture & co pour développer des services de mobilité visant à favoriser le maintien et le retour à l'emploi.

⊖
3 millions
de contacts
clients par jour
dans les stations Total.

⊕
Nous vendons nos
lubrifiants et autres
produits de spécialités
dans plus de 150 pays.

⊕
Portiques de lavage
Total Ecosolutions
avec système de
recyclage:
— 77 % de réduction
de la consommation
d'eau potable;
— 100 % des portiques
équipés d'un système
de recyclage de l'eau
à fin 2017.

⊕
total.com/total-ecosolutions

⊖
~20
bornes pilotes
de recharge
pour véhicules électriques
dans des stations-service
aux Pays-Bas, en
Belgique, en Allemagne
et en France.

Total participe également à de nombreuses études sur les véhicules du futur et leur impact environnemental. Le Groupe est aussi engagé dans le **développement de nouveaux carburants**, biocarburants de deuxième génération, hydrogène...

Concernant la distribution d'hydrogène, les expérimentations se poursuivent en Allemagne à travers notre partenariat "Clean Energy Partnership". En 2012, une nouvelle station de démonstration a été ouverte à Berlin. Il devrait en être de même près de son nouvel aéroport. L'étude "H² Mobility" sur la mise en place d'un réseau de distribution d'hydrogène en tant que carburant à l'horizon 2015-2020 est terminée. Un déploiement à plus grande échelle est à l'étude.

En Afrique et au Moyen-Orient, dans les régions où le réseau électrique est défaillant, voire inexistant, beaucoup d'entreprises (miniers, cimentiers...) optent pour la génération électrique à base de diesel afin de sécuriser leur approvisionnement. Or, dans plusieurs pays, l'énergie solaire peut être une alternative. La direction Énergies Nouvelles et la direction Afrique et Moyen-Orient du Marketing & Services travaillent aujourd'hui ensemble pour développer une offre multiénergies intégrant des solutions SunPower pour que les industriels de la région puissent accéder à une énergie fiable, durable et qui génère moins d'émissions de CO₂.

Sécurité dans les transports routiers, une priorité au quotidien

Chaque jour, des milliers de camions sillonnent les routes pour acheminer nos produits. Nous cherchons donc continuellement à apporter des solutions concrètes aux enjeux de la sécurité routière adaptées au contexte local, retour d'expérience à l'appui. C'est le sens de nos partenariats (Banque mondiale, United Nations Road Safety Collaboration via la Global Road Safety Initiative, Global Road Safety Partnership...).

Différents programmes sont mis en place depuis plusieurs années pour améliorer nos performances de sécurité en matière de transport : PATROM en Afrique et au Moyen-Orient, POSTALC en Amérique latine et aux Caraïbes, AP-TRIP en Asie-Pacifique. Ils portent sur la formation des chauffeurs, la généralisation des équipements de sécurité à bord et des contrôles de l'état des véhicules. Ces différents programmes sont en cours d'unification et font l'objet d'audits SMT (Systèmes de management transport) réguliers. Le reporting et l'analyse des presque accidents de transport font également l'objet d'une attention particulière et de plans d'action spécifiques.



01



02

Ⓢ ⓘ

01 | Opérateurs, jetée de Balhaf, Yémen.

02 | Camion dans un champ de colza, Duisbourg, Allemagne.



Bilan CEE

L'application par Total France du dispositif de certificats d'économie d'énergie (CEE) mis en place en France a permis :

- la création d'une centaine d'emplois directs et indirects ;
- 100 000 opérations d'économie d'énergie par an (travaux d'isolation et opérations sur les chaudières) ;
- une relation client enrichie pouvant déboucher sur de nouvelles offres ;
- une participation à des initiatives dans le covoiturage avec 150 000 automobilistes concernés ;
- une action menée auprès de 40 000 salariés du Groupe pour les inciter à réaliser des économies d'énergie dans leur logement.

Le nombre des accidents (TRIR) du M&S a connu une baisse historique de plus de 30 % en 2012. Cependant, nous déplorons cette année six accidents mortels, dont cinq liés au transport. Toutes nos zones géographiques ont été concernées. Depuis 2012, les 10 filiales les plus exposées aux risques relatifs au transport font l'objet d'une mobilisation et d'un suivi particulier.

Nous continuons également à conduire des **actions de sensibilisation et de formation** à l'attention des chauffeurs et du grand public. En Afrique, par exemple, cinq écoles de conduite (situées au Cameroun, au Zimbabwe, au Nigeria, au Ghana, et à Madagascar) accueillent ainsi les chauffeurs des sociétés de transport travaillant pour le compte de nos filiales et/ou de tiers. Par ailleurs, des campagnes de sensibilisation aux dangers de la route pour les piétons sont conduites en partenariat avec les associations et les autorités compétentes. Le programme "On the road to safety" est déployé dans 45 pays. L'objectif est de sensibiliser 200 000 enfants chaque année sur une période de trois ans.

Enfin, les dangers liés aux produits pétroliers sont souvent mal connus et la récupération d'essence par les populations locales lorsqu'un camion-citerne se renverse peut s'avérer dangereuse. Total Cameroun a donc conçu un projet d'information spécifique, la "Caravane de la sécurité" qui sensibilise 200 000 personnes chaque année. Cette dernière passe plusieurs fois par an au Cameroun, mais aussi désormais au Ghana, au Kenya et en Ouganda. —



L'opération "10 de conduite jeune"

En France, cette opération se déroule chaque année depuis 1995 dans les lycées et les collèges pour sensibiliser les jeunes de 14 à 18 ans aux règles de circulation et à la conduite responsable.

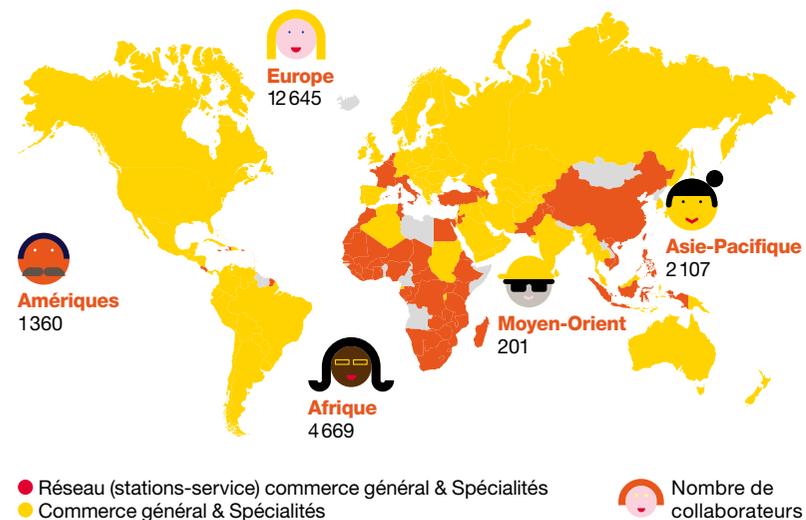


120 000 jeunes initiés

en partenariat avec Groupama, Renault, la Gendarmerie nationale et Total.



Nos positions en 2012



En 2012, pour le M&S

Les femmes représentent

- 38,1 % de nos effectifs
- 39,6 % des recrutements
- 26,2 % de l'encadrement

Les internationaux (salariés de nationalité non française) représentent

- 57,2 % des effectifs
- 57,4 % de l'encadrement
- 81,2 % des recrutements

Énergies Nouvelles

Les énergies renouvelables seront indispensables pour satisfaire la demande énergétique mondiale. Pour accélérer leur maturité technologique et économique, nous investissons. Nos axes de développement sont le solaire et la biomasse à travers les biotechnologies.

Malgré les mutations du marché, le solaire progresse

La concurrence chinoise et la crise économique qui a entraîné la réduction des subventions publiques ont été fatales à une multitude de fabricants de panneaux photovoltaïques, notamment en Europe. Pour autant, le solaire représente la plus grande part des investissements réalisés dans les énergies renouvelables au niveau mondial (près de 50 % vs 34 % pour l'éolien en 2011 selon l'institut américain de veille économique GlobalData). Chez Total, nous sommes persuadés que le solaire est une énergie d'avenir. Et nous le prouvons...

Des projets solaires durables

La rentabilité d'une installation est directement liée à sa performance. Or, le rendement des cellules monocristallines Maxeon™ des panneaux SunPower, filiale solaire de Total, est le meilleur au monde, même en conditions de faible luminosité ou par des températures extrêmes. En tant qu'opérateur intégré, SunPower bénéficie de sa position de concepteur, fabricant et installateur, et peut ainsi offrir à ses clients des solutions compétitives.

Le projet **California Valley Solar Ranch**, d'une puissance de 250 MW et dont les premières phases sont déjà opérationnelles, sera achevé d'ici la fin 2013. Les 800 000 panneaux SunPower installés sur 607 hectares ne couvriront que 30 % du site. Les 70 % restants, soit un peu plus de 1 400 hectares, seront gérés comme une zone naturelle protégée afin de préserver les espèces animales et végétales vivant dans cette vallée. Ce dispositif sera complété par un programme d'économie de l'eau. Par ailleurs, SunPower a signé en 2013 un accord de vente pour lancer **Antelope Valley Solar Projects** en Californie avec MidAmerican



01



Top 3

À travers SunPower, Total est dans le top 3 mondial du solaire, avec un chiffre d'affaires de 2,624 Mds\$ en 2012.



Antelope Valley Solar Projects

- Près de 650 emplois créés durant la phase de construction.
- Environ 400 000 foyers approvisionnés.
- 775 000 t CO₂eq évitées par an, soit l'équivalent des émissions de 150 000 véhicules par an.



Les panneaux SunPower® sont écoconçus

Ils se démontent facilement et leurs composants (essentiellement du verre et de l'aluminium) sont facilement intégrés dans les filières de recyclage. SunPower est également membre de l'association PV Cycle, pour le recyclage des modules photovoltaïques.



01 | Installation de panneaux solaires, California Valley Solar Ranch, Californie, États-Unis.

Renewables, filiale de la société de Warren Buffett. Avec une puissance atteignant 579 MW, ce sera la plus grande centrale solaire photovoltaïque au monde. Le système de type SunPower® Oasis® qui sera déployé sur un site d'environ 1 300 hectares permet de produire jusqu'à 25 % d'énergie de plus que les centrales conventionnelles. Le chantier a démarré en 2013 et devrait s'achever d'ici fin 2015.

SunPower démarre une nouvelle usine en Moselle

Total et SunPower ont annoncé la mise en service d'une deuxième usine d'assemblage de panneaux photovoltaïques en France, à Porcellette en Moselle. Elle dispose d'une ligne de production d'une capacité de 44 MWc/an et produira près de 150 000 panneaux solaires de haute performance par an. Ils seront destinés au marché européen des toitures résidentielles, commerciales et aux fermes solaires. La proximité avec les clients français, italiens, allemands et belges est un atout dans ce marché hyperconcurrentiel.

Mars 2013: mise en service de Shams 1 aux Émirats arabes unis

Construite par le consortium Total, Abengoa Solar et Masdar, Shams 1 ("soleil" en arabe) est une centrale hybride, qui combine énergie solaire et gaz, ce qui permet de chauffer le fluide lorsque l'ensoleillement chute de façon significative. D'une superficie de 250 hectares, elle dispose de 260 000 miroirs assemblés sous forme de concentrateurs cylindro-paraboliques, et est l'une des plus grandes centrales solaires à concentration au monde.

La voie biochimique, une révolution en marche dont Total entend être un des acteurs majeurs

Cette voie consiste à utiliser des micro-organismes (levures ou bactéries) pour transformer la biomasse en diverses molécules utilisables pour les carburants et la chimie. Total est engagé dans plusieurs axes de recherche et plusieurs innovations sont en passe d'être industrialisées. À chaque fois, l'analyse du cycle de vie fournit une méthodologie précieuse pour évaluer les impacts environnementaux de ces produits. Le choix des ressources est ainsi dicté par des critères environnementaux, sociétaux et économiques. Enfin, nous veillons à éviter les conflits avec l'alimentation de base.

Amyris: une technologie de rupture déjà mature

Total est associé depuis 2010 à Amyris, une société américaine spécialisée dans les biotechnologies, afin de développer et de commercialiser du biodiesel, du biokérosène et des produits de chimie de spécialités. Amyris dispose d'une plateforme de bio-ingénierie unique au monde qui permet de développer des micro-organismes capables de convertir des sucres issus de biomasse en diverses molécules, dont celles destinées au raffinage et à la chimie. La première unité industrielle d'Amyris, l'usine de Brotas, au Brésil, a démarré sa production de farnésène début 2013.

À moyen terme, notre priorité est de parvenir à exploiter la fraction non alimentaire des plantes (lignocellulose)

Total teste différentes voies de production de biocarburants et de molécules pour la chimie à partir de résidus agricoles et/ou forestiers (à travers la société Coskata et les projets Futurol et BioTfuel), ou encore de résidus de pâte à papier (projet BioDME). À terme, Amyris aura également recours à la lignocellulose.

Total mène enfin des recherches exploratoires sur les microalgues, qui réunissent de nombreux avantages : elles ne nécessitent pas de terres cultivables, offrent des rendements très élevés et sont capables de convertir directement la lumière et le CO₂ en molécules d'intérêt. —



80 salariés du Groupe travaillent sur le solaire et les biotechnologies.

Ils collaborent avec les 400 chercheurs de nos partenaires, depuis la France, les États-Unis et le Brésil.



Shams 1

- 1 300 emplois créés pendant la construction.
- 100 emplois créés pour l'exploitation et la maintenance.
- Environ 200 000 foyers approvisionnés.
- 175 000 t CO₂eq évitées.



Novogy:

Depuis décembre 2011, Total est actionnaire et partenaire de Novogy, start-up issue du MIT.

Cette société modifie des levures utilisant des matières premières renouvelables pour produire des acides gras, qui seront transformés en diesel, en jet fuel ou en produits de spécialité.

Nos parties prenantes donnent leur avis...

Depuis 2009, dans chacun de nos rapports CSR, nos parties prenantes nous interpellent. Cette année, elles ont accepté de commenter en direct notre nouvelle formule de rapport CSR. En voici les principaux enseignements.



01



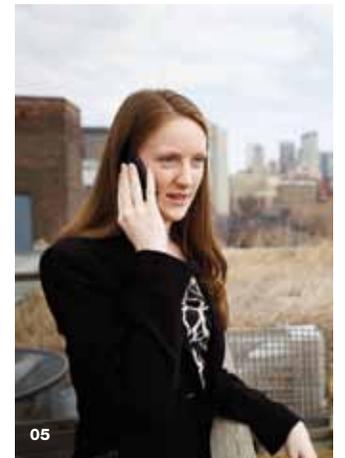
03



02



04



05



Rubrique Analyses
CSR sur total.com

Le principe du rapport intégré est globalement salué. Le document est perçu comme clair et pédagogique. La présentation par "Activité" permet d'assurer la lisibilité de la mission et des métiers de Total. Elle permet aussi de faire le lien entre le business et la CSR, même si les entrées thématiques par grands enjeux sont regrettées par certains, et qu'une approche par région du monde aurait été préférée par d'autres. Pourquoi, par exemple, l'enjeu sur la gestion de l'eau n'a-t-il pas été retenu ?

Les points d'amélioration attendus

Le choix et la matérialité des enjeux traités dans le document ne sont pas suffisamment expliqués en amont du document. Ils auraient pu être discutés, non pas seulement avec les parties prenantes internes comme cela a été le cas pour ce rapport, mais aussi avec les parties prenantes externes, conformément aux bonnes pratiques en vigueur.

Deux sujets mériteraient d'être plus développés :

- la stratégie de gestion des risques, incluant ceux de nos sous-traitants, et plus largement ceux des personnels des entreprises qui sont associés aux activités du Groupe, y compris les partenaires avec lesquels Total signe des accords de joint-ventures ;
- l'organisation mise en place sur le terrain pour garantir le respect des Droits de l'homme dans les pays où Total intervient ; et, même s'il est effectivement plus difficile de mesurer les progrès dans ce domaine qu'en matière de politique environnementale par exemple, cela ne signifie pas pour autant qu'il ne faille pas le faire et Total pourrait ouvrir la voie dans ce domaine.

D'autres points d'amélioration ont également été abordés tels que la présentation des plans d'action détaillés par zone pour limiter le torchage.

Parmi les points appréciés au fil de la lecture...

- La prise de parole du Président en début de rapport qui montre que l'engagement CSR du Groupe est porté et assumé au plus haut niveau ; par ailleurs, les sujets sensibles ou controversés ne sont pas évités.
- La contextualisation des enjeux, qui permet de mieux les comprendre.
- La logique de progrès continu exprimée dans l'entretien de Manuelle Lepoutre.
- L'exercice de présentation des "Valeurs partagées" qui ont un réel impact sur les activités du Groupe ; pour autant, la correspondance entre ces valeurs et les grands référentiels internationaux en matière de CSR (OCDE, ONU) pourrait être rappelée.
- L'infographie "Total crée de la valeur pour ses parties prenantes".
- Les chapitres consacrés aux activités du Groupe qui permettent de mieux comprendre la chaîne de valeur, et, par là même, les risques et les enjeux CSR de Total.
- Le caractère innovant de la page "Nos engagements", engagements qui toutefois doivent pouvoir être suivis d'une année sur l'autre.

In fine...

Cette première étape vers un rapport intégré montre que Total a conscience de ses responsabilités, proportionnelles à son envergure internationale et corrélées à son métier d'énergéticien. À l'avenir, le Groupe devra continuer de se donner les moyens d'agir et de progresser en conséquence. —

Paris – La Défense, le 26 mars 2013

Diran Fawibe — Dayna Linley-Jones — Ivan Pearson
Michel Poati Tchicaya — Christine Renaud

①

De gauche à droite :

01 | 02 Ivan Pearson, Project manager, Bellona Europa (Bruxelles), ONG environnementale spécialisée dans les domaines de l'énergie et du changement climatique ; et Christine Renaud, secrétaire du Comité Européen Total (Paris), membre du Bureau de liaison du Comité, constitué de 96 Européens (en réunion depuis Paris)

03 | Michel Poati Tchicaya, chef d'un quartier de Djeno, où est implanté un terminal pétrolier de Total (en visioconférence depuis le Congo)

04 | Diran Fawibe, président-directeur général d'International Energy Services Limited (IESL), acteur majeur de l'industrie pétrolière et gazière nigériane (en visioconférence depuis le Nigeria)

05 | Dayna Linley-Jones, responsable du secteur Énergie chez Sustainability, leader mondial dans la recherche et l'analyse environnementale (en conférence téléphonique depuis le Canada)



Nos engagements

Parties prenantes	Engagements
Investisseurs Actionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Être exemplaire par nos performances financières, sociétales et environnementales Dialoguer, informer, faciliter l'exercice des droits des actionnaires et développer avec eux une relation durable
Salariés 	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir l'égalité des chances, l'internationalisation et favoriser la diversité à tous les niveaux de l'entreprise Être attentif aux conditions de travail de nos salariés (respect, absence de discrimination, protection de la santé et sécurité) Favoriser le développement professionnel et personnel des salariés, en encourageant la formation et la gestion des compétences, l'évaluation des performances, le retour d'expérience, l'information et la concertation
Fournisseurs Sous-traitants Contractants 	<ul style="list-style-type: none"> Déployer nos principes fondamentaux pour les achats et décliner notre politique d'achats responsables Favoriser l'emploi local dans chacun des pays où nous sommes implantés Privilégier les partenaires industriels et commerciaux adhérant à notre politique en matière de sécurité, de santé, d'environnement, d'éthique et de qualité
Clients 	<ul style="list-style-type: none"> Développer des partenariats pour et avec nos clients pour leur proposer une offre visible, moderne et innovante Promouvoir l'écoute de nos clients, via nos services consommateurs notamment Proposer une offre de produits et de services écoproductifs avec notre label Total Ecosolutions
États hôtes Politiques Administrations 	<ul style="list-style-type: none"> Ne pas intervenir dans la vie politique des pays où nous travaillons Construire une relation de long terme avec la sphère publique Assurer de manière transparente une présence effective du Groupe dans les principales instances traitant des sujets de l'énergie Respecter les règles de la libre concurrence et rejeter la corruption sous toutes ses formes
Riverains Communautés locales 	<ul style="list-style-type: none"> Déployer la Politique et la Directive Sociétales du Groupe, adoptées en 2012 afin d'appliquer nos standards en la matière dans tout le Groupe Recourir à des structures de dialogue permanentes avec les communautés riveraines Systématiser l'usage de notre outil SRM+ visant à aider les managers de sites et de filiales à mettre en œuvre des démarches sociétales en liaison avec les communautés riveraines Contribuer au développement économique local
Médias 	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve d'honnêteté, de transparence et de pédagogie S'engager publiquement à contribuer aux débats de société sur lesquels nous pouvons apporter des compétences Assurer une communication responsable (Guide de la Communication responsable)
ONG 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à disposition des ONG un interlocuteur au sein de la Direction Affaires Publiques du Groupe Établir des partenariats locaux dans de nombreux pays où nous opérons, via le dialogue
Organismes internationaux 	<ul style="list-style-type: none"> Participer activement aux initiatives du Global Compact (membre de LEAD), de l'IPIECA, de l'Initiative pour la Transparence des Industries Extractives (ITIE), des Voluntary Principles on Security and Human Rights (VPSHR), et des Women's Empowerment Principles (WEP) Contribuer aux progrès de la gouvernance mondiale



En savoir plus sur total.com



Vous êtes



Spécialiste CSR/Analyste
Cliquez sur la rubrique Analystes CSR pour retrouver toutes les informations qui figuraient habituellement dans le rapport CSR (indicateurs, reporting IPIECA/GRI, méthodologie...), ainsi que des contenus enrichis.

ONG
Rendez-vous sur l'espace consacré à nos enjeux CSR.

Investisseur
Cliquez sur la rubrique dédiée aux investisseurs et actionnaires, ou bien consultez le Document de référence 2012.

Journaliste
Notre espace Médias regroupe l'ensemble des contenus qui peuvent vous être utiles.



Étudiant
Vous souhaitez rejoindre Total ? Rendez-vous sur la rubrique Carrières.

Tous publics
Retrouvez sur total.com des informations complémentaires, ainsi que l'Essentiel 2012/2013 (rubrique Publications) et dans l'application iPad Total Publications).



Pour réagir sur le contenu de ce document, cliquez sur Contact dans notre rubrique Analystes CSR.



Impact environnemental
Pour l'édition précédente de ce document, imprimé à plus de 27 500 exemplaires, notre impact environnemental a été diminué en choisissant un papier recyclé. Cette réduction a été de :

-  **7211** kg de matières envoyées en décharge
-  **781** kg de CO₂
-  **188 293** litres d'eau
-  **11 720** kg de bois

Source: calculateur environnemental Arjowiggins Graphic. L'évaluation de l'empreinte carbone est réalisée par FactorX conformément à la méthodologie Bilan Carbone®. Les calculs sont issus d'une comparaison entre le papier recyclé considéré et un papier à fibres vierges selon les dernières données disponibles du European BREF (pour le papier à fibres vierges). Les résultats obtenus sont issus d'informations techniques et sont sujets à modification.



Ce document a été imprimé avec des encres végétales sur du papier Igloo Offset, fabriqué avec de la pâte FSC 100 % recyclée, réduisant la pression sur les ressources forestières. Ce papier, qui dispose du label européen Écolabel, a été produit dans une usine certifiée ISO 14001 et FSC. L'imprimeur qui a réalisé ce document est également certifié Imprim'Vert. N° FSC/C006774. Nous avons aussi choisi d'avoir recours à un concept d'impression "Print Time To Market" qui consiste à n'imprimer que les exemplaires effectivement diffusés. Avec Éco-Folio, Total encourage le recyclage des papiers. En triant vos déchets, vous participez à la préservation de l'environnement. www.ecofolio.fr

Iconographie
Illustrations: Peter Grundy, Alberto Antoniazzi. Crédits photographiques: photothèque Total, Agence REA, O. Roller, O. Ripoll, M. Roussel, S. Gladieu, L. Pascal, L. Zylberman, E. Follet, M. Labelle, G. Okuka, M. Dufour, T. Gonzalez, S. Lavoué, J. Schulzki, Stena Bulk, Shams. ©Courtesy of SunPower Corp, courtesy of Mr. Manuel Galan, Technical Service Engineer for NanoH₂O.

Conception et réalisation
M&C SAATCHI.CORPORATE
Rédaction: Corine Delahaye
Conseil: Utopies
Gravure: Compos Juliot
Impression: Advence
Mai 2013



rendez-vous sur

www.total.com



Direction Développement durable et Environnement

TOTAL SA

Siège social :

2, place Jean Millier – La Défense 6

92400 Courbevoie – France

Tél. : +33 (0)1 47 44 45 46

Capital social : 5 914 832 865 euros

542 051 180 RCS Nanterre

www.total.com

