FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Nom de l'organisation : ITER SOLUTIONS S.A.

Nom du Coach : Valérie Lizen (Smart2Circle)

Date d'adoption : 10 avril 2025

Par : Conseil d'Administration

Table des matières

1. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon 1
2. MÉTHODE – Notre façon de procéder 2
ÉLÉMENTS PRINCIPAUX DE LA MÉTHODE : 2
1. Engagement des parties prenantes 2
2. Pilotage, y compris pour la mise en œuvre de la feuille de route 3
3. DIAGNOSTIC – Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable 5
CONCLUSION DE L'ANALYSE : 7
1. Impact actuel au regard des 17 Objectifs de Développement durable 7
2. Enjeux de durabilité stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement 7
4. PLAN D'ACTION – Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de développement durable 10

I. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de développement durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.

iTER solutions est un laboratoire belge accrédité ISO 17025, spécialisé dans les essais et prélèvements pour le secteur de la construction. Nous proposons une large gamme de services, notamment des essais sur sites et prélèvements, des analyses de granulats, de bétons et d'hydrocarbonés, des études de sols et produits stabilisés, des évaluations environnementales et des tests sur les sels de déverglaçage. Acteurs engagés dans l'économie circulaire, nous contribuons à une utilisation optimale des ressources primaires et secondaires valorisées dans le secteur de la construction. Notre équipe d'experts accompagne les clients dans leurs démarches qualité pour assurer la maîtrise qualitative de leurs produits.

Nous nous sommes lancé dans une démarche de développement durable car nous sommes conscients de l'importance de répondre aux enjeux environnementaux et sociaux tout en poursuivant l'excellence technique dans nos activités. Depuis la création en 2008, le laboratoire a toujours cherché à allier expertise et rigueur pour offrir des services de qualité dans les domaines du génie civil, de la construction et de l'environnement.

En s'inscrivant dans une démarche durable, nous cherchons à renforcer notre engagement envers la protection de l'environnement et la gestion responsable des ressources, tout en assurant la sécurité et le bien-être des personnes.

2. MÉTHODE – Notre façon de procéder

Cinq demi-journées d'accompagnement avec une coach ont été mises à notre disposition afin de faire un état des lieux de nos impacts (diagnostic) et d'identifier, avec l'aide de nos parties prenantes, les actions les plus pertinentes à mener pour contribuer aux 17 ODD (plan d'action).

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX DE LA MÉTHODE :

1. Engagement des parties prenantes

Dans le cadre de notre engagement envers le développement durable et notre volonté d'intégrer pleinement les Objectifs de Développement Durable (ODD) dans notre stratégie, nous avons organisé une consultation avec nos parties prenantes internes et externes. Cette démarche a permis de recueillir des avis diversifiés et de co-construire une vision partagée des enjeux de durabilité de notre entreprise.

Nous avons d'abord identifié qui représentait nos parties prenantes externes : les pouvoirs publics (SPW), nos clients, l'ISSEP (Institut Scientifique de Service Public) et la Fédération des Recycleurs de Déchets de Construction. Nous les avons rencontrés dans les locaux de l'entreprise le 30 août 2024. Nous avons reçus 14 réponses positives sur les 18 invitations envoyées.

Ensuite, nous avons consulté nos parties prenantes internes : le personnel et le conseil d'administration. Cette consultation s'est déroulé également dans les locaux de l'entreprise le 25 septembre 2024. Tout le personnel a répondu positivement à l'invitation (18 personnes).

Déroulement des deux consultations :

- Accueil et présentation de la démarche : l'événement a débuté par une introduction à notre démarche, présentée par le responsable du laboratoire Thomas Bayot-Callut, suivie d'une présentation des participant·es et des ODD par notre coach Valérie Lizen.
- Tour de table initial : un premier échange spontané a permis aux participant·es d'exprimer leurs attentes et perceptions sur nos engagements.
- Présentation des enjeux : nous avons ensuite exposé les principaux enjeux de durabilité spécifiques à iTER solutions, tout en sollicitant les retours et perspectives de notre audience.
- Priorisation des enjeux : chaque participant·e a identifié et partagé son top 3 des enjeux prioritaires, contribuant ainsi à établir une hiérarchisation des axes stratégiques à renforcer.

- Recueil des idées : enfin, un moment de co-création a permis aux participant·es de proposer des idées concrètes pour enrichir notre démarche et renforcer notre impact.

On a pu constater que nos enjeux ont fait presque l'unanimité au sein des deux consultations : l'ensemble des parties prenantes a validé les différents enjeux présentés. Les enjeux qui sont ressortis le plus souvent dans le top 3 ont été la **satisfaction client**, le **bien-être et la sécurité au travail**, et la **qualité et la fiabilité des services**.

Les différentes remarques obtenues sur nos définitions portaient principalement sur certains choix de vocabulaire / formulation, voire sur un complément d'informations à apporter. Les suggestions ont été prises en compte et ont été intégrées.

Grâce à ces échanges riches et constructifs, nous avons pu identifier des leviers d'action prioritaires et renforcer notre engagement envers une transition durable et responsable.

2. Pilotage, y compris pour la mise en œuvre de la feuille de route

Nous avons été coaché par Valérie Lizen de chez Smart2Circle. Elle nous a accompagné durant 5 demi-journées entre mars 2024 et février 2024.

Nous avons en premier lieu mis en place un groupe de travail composé de 3 employés d'iTER solutions et du directeur QHSE de Tradecowall dont le point de vue nous semblait pertinent. L'administrateur délégué était présent ponctuellement en soutien et l'adjoint à la direction a rejoint le projet en cours de route.

Nom	Fonction dans l'organisation
NARDESE Deborah (Pilote)	Responsable environnement et développement
STICKER Marjorie (Pilote)	Coordinatrice Qualité & Responsable gestion administrative des opérations
MARIAGE Thibault	Directeur QHSE (Tradecowall)
BAYOT-CALLUT Thomas	Manager Laboratoire
CHAPELLE Robin	Adjoint à la Direction
LAMY David	Administrateur délégué

Deborah Nardese était le pilote initial du projet mais a été remplacée par Marjorie Sticker en cours de route pour une absence pour congé de maternité. C'est Deborah qui reprendra le suivi de la feuille de route.

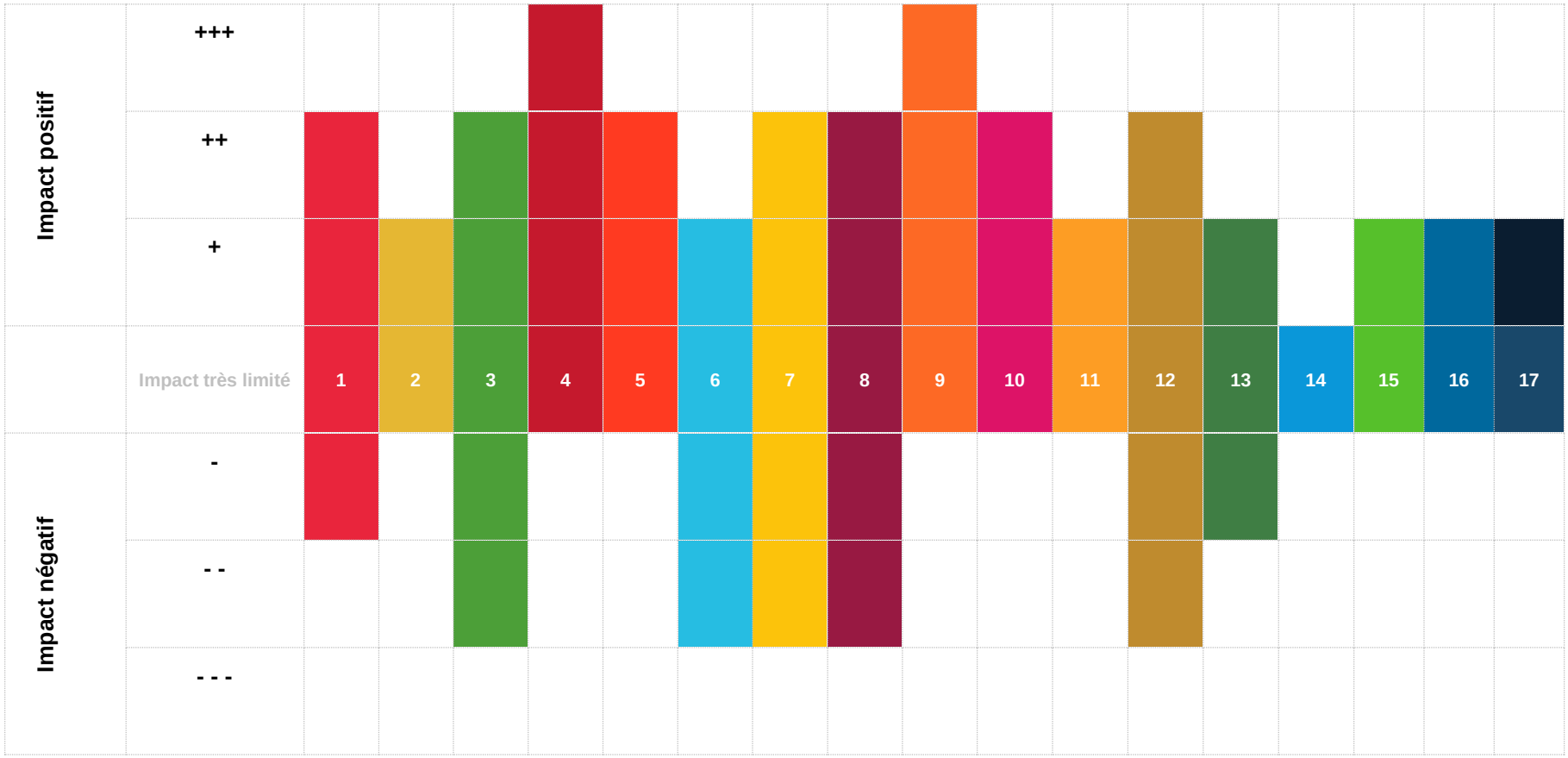
Nous avons commencé par identifier les ODD sur lesquels notre activité exerce un impact, qu'il soit positif ou négatif. À partir de cette analyse, nous avons défini 10 enjeux prioritaires. Les consultations avec les parties prenantes ainsi que les séances de coaching qui ont suivi nous ont permis de valider ces enjeux et d'élaborer un plan d'action structuré, assorti d'objectifs clairs, afin de progresser concrètement sur chacun d'eux.

L'avancement de cette feuille de route sera évaluée lors des comités de gestion, tous les 3 mois.

3. DIAGNOSTIC – Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable

Lors de notre première séance de coaching, nous avons identifié les ODD sur lesquels notre activité exerce un impact. Par exemple, pour l'enjeu « Energie propre et d'un coût abordable », nous avons un impact positif grâce aux panneaux solaires sur tout le bâtiment, le passage progressif aux véhicules électriques et au budget mobilité à l'étude dans l'entreprise mais nous avons également un impact négatif car nous avons une consommation importante liée à notre activité (matériel de laboratoire et déplacements fréquents sur chantiers).

Nous avons passé chaque ODD en revue pour obtenir notre matrice d'impact ODD.



1 – Pas de pauvreté ; 2 – Faim zéro ; 3 – Bonne santé et bien-être ; 4 – Education de qualité ; 5 – Egalité entre les sexes ; 6 – Eau propre et assainissement ; 7 – Energie propre et d'un coût abordable ; 8 – Travail décent et croissance économique ; 9 – Industrie, innovation et infrastructure ; 10 – Inégalités réduites ; 11 – Villes et communautés durables ; 12 – Consommation et production responsable ; 13 – Mesures relatives à la lutte contre les changements ; 14 – Vie aquatique ; 15 – Vie terrestre ; 16 – Paix, justice et institutions efficaces ; 17 – Partenariat pour la réalisation des objectifs

CONCLUSION DE L'ANALYSE :

1. Impact actuel au regard des 17 Objectifs de Développement durable

Les ODD sur lequel nous avons le plus gros impact, qu'il soit positif ou négatif sont :

- ODD 3 : Bonne santé et bien-être
- ODD 7 : Energie propre et d'un coût abordable
- ODD 8 : Travail décent et croissance économique
- ODD 12 : Consommation et production responsable

Ces ODD sont donc prioritaires pour déterminer nos enjeux.

Il y a également 4 autres ODD importants :

- ODD 1 : pas de pauvreté
- ODD 4 : Education de qualité
- ODD 6 : Eau propre et assainissement
- ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructure

2. Enjeux de durabilité stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement

A partir de cette matrice d'impact, nous avons identifié et défini 10 enjeux de durabilité propres à son contexte et ses métiers :

1- Maîtrise de la consommation énergétique

Le laboratoire, de par le matériel utilisé (étuves, etc.) en fonctionnement constant et les déplacements des techniciens sur chantiers, est un gros consommateur d'énergie. Les besoins énergétiques vont en outre augmenter avec la croissance de l'entreprise. Nous visons donc l'amélioration de l'efficacité énergétique et une optimisation des déplacements.

2- Promotion de l'économie circulaire

L'emploi de matériaux recyclés dans le secteur de la construction est encore loin d'être la norme, et les pourcentages préconisés dans les cahiers des charges demeurent limités. En établissant des fiches techniques et en fournissant des informations claires via divers outils de communication, attestant des qualités environnementales et techniques des granulats recyclés, nous participons à améliorer l'image des matériaux de construction recyclés et à encourager leur diffusion, dans un cadre de confiance. À cet égard, la collaboration avec la Fédération des Recycleurs de Déchets de Construction (FEREDECO) revêt une importance particulière.

3- Gestion des déchets et des substances à risques

Le laboratoire génère chaque année près de 100 tonnes de déchets d'échantillons qui sont évacués et recyclés ou valorisés dans des installations autorisées, ainsi que des boues dû au lavage des matériaux. Les autres déchets consistent en des réactifs et autres produits chimiques qui doivent être correctement triés et conditionnés par le laboratoire afin d'être évacués et traités par des entreprises agréées.

4- Gestion de l'eau

Les activités du laboratoire nécessitent des quantités importantes d'eau pour l'étape de lavage des échantillons. En outre, une partie des eaux usées du laboratoire est rejetée en milieu naturel et le risque de pollution par des substances chimiques est possible si les processus ne sont pas correctement respectés par les équipes.

5- Bien-être et sécurité au travail

Les activités du laboratoire impliquent des risques pour la santé de ses équipes : intervention sur des zones à risques (prélèvements sur chantiers), conditions de travail impactantes (poussières, émanations, charges à porter, possibilité d'amiante dans les échantillons), stress et fatigue sur la route. La qualité de la politique de prévention en santé et sécurité est donc essentielle pour réduire les risques, prévenir les situations de sous-effectif, améliorer la productivité au travail et l'ambiance au sein des équipes.

6- Recrutement et attractivité

Nous opérons dans un secteur niche où il est difficile de recruter à cause d'un marché du travail de plus en plus compétitif et de l'absence de formation spécifique (technicien·nes aptes à réaliser les essais, profils à la fois administratifs et scientifiques). L'amélioration de l'attractivité de l'entreprise commence par une bonne communication externe. L'accueil et la formation des nouvelles recrues est aussi un point d'attention important.

7- Satisfaction client

La fiabilité des résultats d'analyse, la réactivité du laboratoire aux demandes et le délai de traitement des dossiers a un impact économique direct sur les clients. De plus, le nombre de clients potentiels restant stable, la satisfaction et la confiance sont stratégiques car un client non satisfait est potentiellement perdu et difficile à reconquérir. En outre, dans un contexte législatif et normatif de plus en plus exigeant, les attentes des clients en matière de conseils sont croissantes. Notre défi est donc de proposer une offre adaptée aux besoins des clients

tout en garantissant le bien-être et le respect de ses équipes et une maitrise des coûts (coûts justes).

8- Qualité et fiabilité des services

Le laboratoire vérifie la qualité technique et environnementale de terres et granulats recyclés via des analyses d'échantillons. Des erreurs d'interprétation des résultats peuvent dès lors entraîner des séquelles environnementales et/ou sociales (libération ou non-traitement de matériaux contaminés) ou bien économiques pour les clients (blocage de matériaux conformes). Dans ce contexte, la formation continue, la maîtrise et le respect des normes (accréditation) et des législations, ainsi que l'efficacité des processus sont des enjeux essentiels.

9- Bonne gouvernance

La transparence et la transmission des décisions et objectifs de la direction vers les équipes soutient un développement d'entreprise sain et commun. La mise en place de moyens de communication interne efficaces est ainsi un point d'attention. Par ailleurs, les résultats d'analyses ayant des implications économiques importantes pour les clients, le laboratoire est exposé à un risque d’impartialité auquel il doit rester attentif.

10- Innovation

L'innovation est un enjeu majeur car il est essentiel pour nous de nous diversifier au maximum afin de répondre aux attentes du marché, d'anticiper les évolutions réglementaires, et d'améliorer notre efficacité de manière proactive.

4. PLAN D'ACTION – Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de développement durable

OBJECTIF STRATEGIQUE	Atteindre le 0 accident chaque année à partir de 2025				
ENJEU	**Bien-être et sécurité au travail**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Limitation du port manuel de charge : maximum 20 kg sur chantier et 15 kg au laboratoire par pesage	Responsables techniques	3.4	8	Nombre d'accident / an	Mars-2026
Equiper les camionnettes d'un outil de pesage	Responsables techniques	3.4	8		2026
Réaliser et actualiser l'analyse des risques propre à chaque essai : une analyse de risque par essai minimum à jour	Responsables techniques	3.4	8		Annuelle
Formation à la conduite défensive	Responsables techniques	3.6	8 ; 4		2025
Réaliser un plan global de prévention et un plan annuel d'action à partir de l'analyse de risques	Responsables techniques	3.4 ; 3.9	8		2025

OBJECTIF STRATEGIQUE	Atteindre un facteur Bradford inférieur à 150 sur 2 ans à partir de 2025				
ENJEU	**Bien-être et sécurité au travail**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Mieux définir le rôle et les missions de chacun à travers les fiches de postes : actualiser les fiches de poste chaque année lors de l'évaluation	Ligne hiérarchique	3.4	8	Indice de Bradford	Annuelle
Mise en place d'un document "Timesheet" au service admin pour mieux identifier les rôles de chacun et revoir toutes les fiches de postes	Ligne hiérarchique	3.4	8		2025
Responsabiliser et motiver le personnel à travers une communication appropriée (présentation des stats d'activités/retours clients, etc.) : une présentation par trimestre	Ligne hiérarchique/direction	3.4	8 ; 16		Trimestrielle
Tenir une base de données des absences à jour dans ODOO	Ligne hiérarchique	3.4	8		2025
Travailler avec Mensura pour réaliser une analyse de risques psycho-sociaux	Ligne hiérarchique	3.4 ; 3.5	8		2025

OBJECTIF STRATEGIQUE	**Assurer des formations qui touchent au moins 20% de nos clients par an**				
ENJEU	**Promotion de l'économie circulaire**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Organiser des formations spécifiques pour les différents acteurs en contact avec le laboratoire	Responsable laboratoire	4.4 ; 4.7	8 ; 9 ; 12 ; 17	% de clients participants / an	2027

OBJECTIF STRATEGIQUE	**Diminuer le nombre de m³ d'eau (de ville) consommés au laboratoire de 10 % en moyenne pour l'ensemble des essais pour 2030 (à nombre d'essais constant)**				
ENJEU	**Gestion de l'eau**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Identifier les quantités d'eau de ville et d'eau de pluie utilisées par an au laboratoire	Direction iTER + Département technique (Tradecowall)	6.3 ; 6.4 ; 6.5	12 ; 13	Nombre m³ d'eau de ville consommé / an pour 100 essais déterminés	2025
Récupérer 50 % de l'eau utilisée pour une réutilisation au sein du laboratoire (circularité)	Direction iTER + Département technique (Tradecowall)	6.3 ; 6.4 ; 6.5	12 ; 13		2030
Substituer de 50 % l'utilisation de l'eau de ville par de l'eau de pluie	Direction iTER + Département technique (Tradecowall)	6.3 ; 6.4 ; 6.5	12 ; 13		2030
Revoir les procédés d'analyse en vue de diminuer la consommation d'eau	Responsables techniques	6.4 ; 6.5	12 ; 13		2030

OBJECTIF STRATEGIQUE	Atteindre puis maintenir 0 pollution de l'eau rejetée dans le réseau d'égout selon la législation eau de surface (AGW 13/09/12)				
ENJEU	**Gestion de l'eau**				
Actions à mettre en place	**Responsabilités / ancrage**	**Cibles ODD concernées**	**Autres ODD concernés**	**Indicateurs**	**Échéance**
Etude de la situation initiale : réaliser une analyse de la qualité des eaux rejetées selon l'AGW du 13/09/12	Dpt environnement	6.3 ; 6.6	12 ; 14	Nombre de dépassements par rapport à l'AGW	2025
Mettre en place un contrôle qualité annuel	Dpt environnement	6.3 ; 6.6	12 ; 14		Annuelle

OBJECTIF STRATEGIQUE	**Diminution de 5 % de la consommation énergétique (à CA équivalent) pour 2030**				
ENJEU	**Maîtrise de la consommation énergétique**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Vérifier la consommation de chaque appareil	Responsables techniques	7.3	12 ; 13	Kwh / 100 000€ CA	2027
Sélectionner des équipements énergétiquement performants	Responsables techniques	7.3	12 ; 13		2025
Optimiser l'utilisation des étuves : augmenter le taux de remplissage moyen	Direction	7.3	9 ;12 ;13		2025
Sensibiliser le personnel sur la consommation énergétique (utilisation du chauffage, matériel allumé hors présence, ...)	Responsables techniques	7.3	4 ; 12 ; 13		2025
Mettre en place un planning d'entretien des systèmes de ventilation (CMC) et des aspirateurs à poussière	Responsable laboratoire / Service technique	7.3	3 ; 12 ; 13		2026
Diminuer la consommation des véhicules via des formations	Direction	7.3	4 ; 12 ; 13	Litres diesel / 100 000€ CA	2025
Optimiser le planning des chantiers	Responsables techniques	7.3	12 ; 13		2026
Remplacer les véhicules thermiques par des électriques/électrifiés	Direction	7.2 ; 7.3	9 ; 12 ; 13		2030

OBJECTIF STRATEGIQUE	**Diminuer le prix de revient des analyses de 1 %/an (hors inflation) pour soutenir le développement d'acteurs actifs dans l'économie circulaire pendant 5 ans**				
ENJEU	**Promotion de l'économie circulaire**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Maitriser les coûts des essais (main d'œuvre, consommables, ...)	Responsables techniques	8.2 ; 8.3	9 ; 12 ; 13 ; 16	Prix de revient moyen des essais	Annuel
Réaliser un benchmark des prix pratiqués dans le secteur	Responsable laboratoire	8.2 ; 8.3	10		2025
Diminuer notre consommation énergétique (voir plan d'action dédié)	Responsables techniques	8.4	7 ; 12 ; 13		2030
Identifier et optimiser les processus (essais labo et chantier)	Responsables techniques	8.2 ; 8.3 ; 8.5 ; 8.8	8 ; 9 ; 12 ; 16		2027
Automatisation des essais (quartage, granulométrie, ...)	Responsable laboratoire	8.2 ; 8.3 ; 8.5	8 ; 9		2026

OBJECTIF STRATEGIQUE	Maintenir un taux de turnover inférieur à 10 % sur 3 ans				
ENJEU	**Recrutement et attractivité**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Maintenir un package salarial attractif et diversifié : comparer avec ce qui se fait ailleurs	Direction	8.3 ; 8.5 ; 8.8	5 ; 10	Taux de turnover sur 3 ans	Annuelle
Maintenir une culture d'entreprise favorable en organisant des team buildings et 2 activités sportives ou culturelles par an	Direction	8.8	3 ; 5		2025
Faire une évaluation externe par bureau d'étude sur les salaires en fonction des responsabilités	Direction	8.5 ; 8.8	5 ; 10 ; 17		2026
Travailler avec Mensura pour réaliser une analyse de risques psycho-sociaux	Direction	8.8	3 ; 10 ; 17		2026

OBJECTIF STRATEGIQUE	Atteindre 0 client mécontent pour 2027				
ENJEU	**Qualité et fiabilité des services**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Maintenir un canal de communication efficace pour répondre rapidement aux questions ou préoccupations : mettre en place un contact par an par client et une visite de chantier par mois	Dépt Qualité	8.2 ; 8.3	9 ; 16 ; 17	Nombre de plaintes / an	Sept-2025
Réaliser une enquête de satisfaction tous les 2 ans	Dépt Qualité	8.2 ; 8.3	16 ; 17		2025
Envoyer une enquête de satisfaction à chaque nouveau client pour évaluer comment s'est passé le chantier (créer un automatisme via ODOO ?)	Dépt Qualité	8.2 ; 8.3	16 ; 17		2026
Prendre en compte les "presque plaintes" : "ont dits", plaintes indirectes, etc...	Dépt Qualité	8.2 ; 8.3	16 ; 17		2025

OBEJCTIF STRATEGIQUE	**Maintenir 100% des délais d'intervention sur site inférieur à 3 jours ouvrables (hors planification préalable)**				
ENJEU	**Satisfaction client**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Achat d'un 3ème équipement d'essais à la plaque	Responsable laboratoire	8.2 ; 8.3 ; 8.4	9	% de délais maintenu	2025
Optimiser le planning chantier (personne attitrée ?)	Responsables techniques	8.2 ; 8.3 ; 8.4	9 ; 16		2026
Maintenir un nombre d'employés suffisant par département : évaluer les besoins d'un 5ème technicien chantier, atteindre au minimum un technicien en back up par essai	Responsables techniques	8.2 ; 8.3 ; 8.4	3 ; 16		2025
Maintenir un planning de formations à jour	Responsables techniques	8.2 ; 8.3 ; 8.8	4 ; 16		2025

OBJECTIF STRATEGIQUE	Atteindre le 0 retard dans nos délais d'analyse contractuels pour 2027				
ENJEU	**Satisfaction client**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Avoir un retour systématique vers nos sous-traitants en cas de retard	Admin	8.2 ; 8.3	16 ; 17	% de retards	2025
Suivi régulier des statistiques délais : analyse des causes	Admin	8.2 ; 8.3	16		2025
Communiquer auprès du client si retard prévu avant la date initiale (communication labo – admin)	Responsables techniques + admin	8.2 ; 8.3	16 ; 17		2025
Identifier et optimiser les processus (essais labo et chantier)	Responsables techniques	8.2 ; 8.3 ; 8.4 ; 8.5	9		2027
Automatisation des essais (quartage, granulométrie, ...)	Responsables techniques	8.2 ; 8.2 ; 8.5	9		2026
Maintenir un nombre d'employés suffisant par département : atteindre au minimum un technicien en back up par essai	Responsables techniques	8.2 ; 8.5 ; 8.8	3 ; 16		2025
Maintenir un planning de formations à jour	Responsables techniques	8	4 ; 16		2025

OBJECTIF STRATEGIQUE	**Participer à un projet de développement par an**				
ENJEU	**Innovation**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Intégrer au minimum un projet de recherche en lien avec le secteur (automatisation, laboratoire mobile, granulométrie par voie optique ...)	Responsable développement	9.2 ; 9.4 ; 9.5	8	Projet de développement / an	2025

OBJECTIF STRATEGIQUE	Proposer un nouveau service tous les deux ans				
ENJEU	**Innovation**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Suivre les législations en cours pour proposer de nouveaux services en lien avec la demande du secteur (inventaires déchets, déconstruction, audit ...)	Responsable laboratoire et direction	9.1 ; 9.4	8 ; 12	Nouveaux services / 2 ans	2030

OBJECTIF STRATEGIQUE	Augmenter le nombre d'analyses (accréditées ou non) de 3 par an				
ENJEU	**Innovation**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Demande d'extensions lors des audits	Responsables techniques	9.1 ; 9.4	8	Nouvelles analyses / an	A chaque audit
Prospecter pour proposer de nouveaux essais	Responsables techniques	9.1 ; 9.4 ; 9.5	8		Annuel

OBJECTIF STRATEGIQUE	Diminution des déchets résiduels de 10 % d'ici 2030 (à nombre d'essais constant)				
ENJEU	**Gestion des déchets et des substances à risques**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Diminuer si possible la quantité d'échantillon prélevée (se rapprocher du minimum imposé par la norme)	Responsables techniques	12.5	3 ; 8 ; 13	Kg déchets résiduels / an	2026
Favoriser le réemploi (sel, enrochements, ...)	Responsable laboratoire	12.1 ; 12.4 ; 12.5	13		2025
Maintenir une gestion efficace des déchets (piqure de rappel, formation 5S, etc)	Responsables techniques	12.1 ; 12.4 ; 12.7	4 ; 13		Annuel
Viser le 100% digitalisation	Responsables techniques	12.1 ; 12.5	8 ; 15		2028

OBJECTIF STRATEGIQUE	**Assurer un nombre de 4 communications par trimestre (LinkedIn, site internet…)**				
ENJEU	**Promotion de l'économie circulaire**				
Actions à mettre en place	Responsabilités / ancrage	Cibles ODD concernées	Autres ODD concernés	Indicateurs	Échéance
Alimenter la partie "Actualités" de notre site internet	Responsable développement	16.6 ; 16.7	4 ; 17	Nombre de communications par trimestre	2025
Mettre en place et alimenter une FAQ sur notre site internet	Responsable développement	16.6 ; 16.7	4 ; 17		2025
Alimenter LinkedIn : promotion de nos essais, achat de nouveaux matériels, des formations, changements législatifs, communication sur les ODD ...	Responsable développement	16.6 ; 16.7	4 ; 17		2025