



#2016

INFOCUS:



La responsabilité en tant que concept commercial

– le développement durable fait partie intégrante de nos activités



Jenny Zhang, Responsable de la recherche d'usines, NCAB Group Chine, menant un audit sur la durabilité à l'usine de Jove Yiangmen.

L'adoption d'une approche sérieuse et responsable en ce qui concerne l'environnement, les collaborateurs et la communauté, à l'échelle locale et au-delà, est aujourd'hui un facteur de rentabilité déterminant. Au contraire, les scandales peuvent rapidement attirer l'attention et menacer la survie d'une entreprise. Convaincu qu'il ne s'agit pas seulement d'une question morale, mais que c'est également positif pour les affaires, NCAB Group a récemment œuvré intensément pour intégrer la durabilité à ses activités.

« Autrefois, seul l'argent servait à mesurer le succès d'une entreprise. Les sociétés pouvaient plus ou moins se concentrer exclusivement sur les facteurs financiers ; aujourd'hui, la situation a bien changé, » affirme Hans Ståhl, CEO de NCAB Group.

Selon lui, il est aujourd'hui aussi important de diriger une entreprise durablement que de gérer correctement ses finances.

« Je pense que n'avons pas vraiment le choix, et c'est cela qui est intéressant. Être perçus comme sérieux et responsables et être capable de toujours être à la hauteur d'une telle réputation constitue une bonne stratégie d'affaires. C'est même tout simplement vital.

Les scandales qui ont récemment secoué plusieurs grandes sociétés internationales montrent clairement quels sont les enjeux. Il existe des exemples d'entreprises qui ont perdu la moitié de leur valeur en bourse, tout en courant le risque de payer des amendes astronomiques.

Dans le cas d'entreprises actives sur différents marchés, certaines irrégularités révélées à un niveau local peuvent rapidement faire l'objet d'une attention mondiale. Les clients rechignent à faire affaire avec vous si vous avez des comportements contraires à l'éthique. Ils comprennent qu'il est important de bénéficier d'une image publique positive et ils sont prêts à payer pour cela. Il est donc justifié d'un point de vue commercial de gérer correctement ses activités, » affirme Hans Ståhl.

« En interne, je crois que nous pouvons simplifier les problèmes en faisant preuve de fermeté et en mettant au point un code de comportement éthique applicable en toutes circonstances. Nous devons également apprendre à convaincre nos clients du bien-fondé de cet état d'esprit. »

HANS STÅHL, CEO, NCAB GROUP

LES NORMES ISO POUR CADRE

NCAB a choisi de mener son travail de durabilité dans un cadre basé sur la norme ISO 26000. Il s'agit d'une norme internationale qui aide les sociétés à aborder les questions de responsabilité sociétale dans les domaines de la gestion de l'entreprise, des droits de l'homme, de la main-d'œuvre, de l'environnement, des bonnes pratiques commerciales, des problèmes consommateurs/clients et à contribuer au développement communautaire.

ISO 26000 n'est pas à proprement parler une certification ; les entreprises peuvent formuler leur propre déclaration d'intention de respecter le cadre ISO 26000 et décrire comment elles comptent y parvenir. La déclaration peut alors être examinée et vérifiée par un organisme de certification. Dans le cas de NCAB, c'est l'institut de recherche technique suédois SP qui se charge de cette tâche.

« L'emploi d'une norme ISO nous permet de travailler de manière systématique, comme nous le faisons normalement dans d'autres domaines, » explique Hans Ståhl, qui ajoute : « On peut facilement être dépassé par l'ampleur et l'étendue des questions abordées. Toutefois, en nous attaquant aux écarts et en cherchant à constamment nous améliorer, nous pouvons analyser, définir et façonner ce qu'une entreprise comme la nôtre peut faire ici et maintenant. »

« Il est aujourd'hui aussi important de diriger une entreprise durablement que de gérer correctement ses finances. »

HANS STÅHL, CEO, NCAB GROUP

CHANGEMENT D'ATTITUDE

Selon Hans Ståhl, les réactions, tant en interne que du côté des clients de NCAB, ont été positives. La responsabilité sociétale est devenue une réelle préoccupation, et plus encore chez les OEM.

« En interne, je crois que nous pouvons simplifier les problèmes en faisant preuve de fermeté et en mettant au point un code de comportement éthique applicable en toutes circonstances. Ensuite, nous pourrions nous intéresser à des questions spécifiques et les discuter, pour que tout le monde soit sur la même ligne de pensée. Dans une organisation aussi décentralisée que la nôtre, il est vital de consacrer du temps et des efforts à ces questions. Dresser une liste de procé-



Hans Ståhl, CEO, NCAB Group.

dures est insuffisant. Nous devons également apprendre à convaincre nos clients du bien-fondé de cet état d'esprit, » observe-t-il.

« En Chine, l'attitude face à la responsabilité sociétale et à la durabilité a considérablement changé ces dernières années. Les nouvelles usines sont construites dans le respect d'exigences aujourd'hui extrêmement élevées en matière d'environnement et de cadre du travail.

La réputation de la Chine en la matière ne correspond plus du tout à la réalité. Les autorités ont redoublé d'efforts pour améliorer la situation et les choses changent très rapidement. Nos usines comprennent que ce qui compte c'est d'améliorer les ventes et elles n'ont jamais soulevé d'objections aux exigences de durabilité que nous leur avons imposées. Il reste bien sûr une grande marge d'amélioration. Nous continuons donc à mettre en œuvre des audits et des suivis, » conclut Hans Ståhl.



Lors d'un audit sur la durabilité, il est aussi important de vérifier les domaines concernant le personnel, par exemple les dortoirs, les cuisines etc. que le site de l'usine lui-même. Les dortoirs de l'usine de Jove Yiangmen sont présentés ici.



Jenny Zhang, NCAB Group Chine, dans une station d'épuration des eaux à Jove Yangmen. « Les audits constituent une excellente méthode que nous connaissons très bien chez NCAB. Il ne s'agit pas de porter des accusations, mais d'identifier ce qui peut être amélioré, » déclare Anna Lothsson, Responsable des achats stratégiques chez NCAB Group.

Une stratégie de durabilité pour tout le groupe

Depuis 2014, NCAB Group utilise les lignes directrices de la norme internationale ISO 26000 en matière de responsabilité sociétale comme outil d'orientation et de soutien à ses efforts de durabilité. La stratégie de durabilité de la société est maintenant totalement déployée, et tout le monde chez NCAB s'y conforme.

L'ISO 26000 couvre différents aspects de la durabilité, qu'ils soient environnementaux, sociaux et éthiques.

« Pour mettre au point notre stratégie de durabilité, nous avons utilisé la norme ISO 26000 afin d'identifier les questions les plus importantes pour NCAB, en prenant en compte notre impact sur l'environnement, les attentes des parties prenantes et les améliorations que nous pouvons obtenir, » explique Anna Lothsson, responsable des achats stratégiques chez NCAB Group, qui dirige les travaux du groupe en matière de durabilité.

En utilisant comme point de départ les trois parties prenantes que sont la chaîne d'approvisionnement, les employés et les clients, NCAB a identifié un certain nombre de domaines prioritaires (voir encadré) nécessitant de définir des objectifs mesurables. L'objectif général est de nouer des relations fortes et responsables avec les usines, les employés et les clients, afin de réaliser ensemble des objectifs de croissance, de rentabilité et de développement durable.

« Depuis le début de nos travaux en 2014, nous avons mis en œuvre notre stratégie de durabilité dans tout le groupe. Nous avons intégré la stratégie à notre modèle économique et nos 13 sociétés s'y conforment. De plus, nous l'avons communiquée à nos usines et à nos clients, » explique Anna Lothsson.

SONDAGE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ET ÉTHIQUE COMMERCIALE

Les objectifs de durabilité mesurables pour chaque domaine sont



« Depuis que nous avons commencé à œuvrer pour créer une stratégie de durabilité en 2014, nous l'avons appliquée dans tout le Groupe et l'avons intégrée dans notre modèle commercial. »

ANNA LOTHSSON, STRATEGIC PURCHASING MANAGER, NCAB GROUP

contrôlés de la même manière que les autres indicateurs clés de performances de l'entreprise. En ce qui concerne les employés, NCAB a ainsi mené cette année le premier sondage mondial du groupe auprès de ses collaborateurs.

Dans ce domaine aussi, la durabilité va de pair avec les affaires. Si nos collaborateurs ne sont pas motivés, ils n'obtiendront pas les meilleurs résultats et vous risqueriez de les perdre. De plus, vous rencontrerez des difficultés pour recruter les collaborateurs les plus qualifiés et les plus talentueux.

NCAB a également adopté une éthique des affaires pour lutter contre toute forme de corruption. Toutefois, il ne suffit pas de communiquer un ensemble de règles et de documents.

« Lors du Comité de Direction d'octobre 2015, nous avons organisé un exercice consistant à proposer aux cadres de notre entreprise des scénarios à discuter, afin de décrire les différents dilemmes de nature éthique. Il est important de parler ouvertement de ces questions pour que tout le monde puisse en discuter et apprendre ce que les lignes directrices signifient dans la pratique, puis transmettre ces connaissances dans leurs entreprises respectives, » affirme Anna Lothsson, qui ajoute : « Nous pouvons ainsi obtenir une approche commune et fiable. »

CONSCIOUS COMPONENT – UNE MARQUE DURABLE

NCAB s'efforce de constamment informer ses clients et de susciter leur intérêt pour les travaux que nous menons sur les questions de durabilité, en organisant des séminaires, mais également grâce au rapport annuel sur la durabilité et au bulletin que vous êtes en train de lire.

Pour montrer que la société assume l'entière responsabilité de tout ce qu'elle entreprend, l'entreprise a créé une marque dédiée, Conscious Component, qui couvre les aspects éthiques, sociaux et environnementaux du travail de durabilité de NCAB et l'utilisation de l'ISO 26000.

« Nous mettons un point d'honneur à souligner l'utilisation d'une norme ISO, » déclare Anna Lothsson. « Cela montre à nos clients que nous travaillons de manière systématique sur ces questions et qu'ils peuvent se sentir à l'aise avec nous, notamment parce que notre travail est régulièrement vérifié par un organisme impartial externe. »

Les aspects relatifs à la durabilité sont également mis en valeur dans les réunions quotidiennes de NCAB avec ses clients. Les émissions de Co2 liées aux transports des marchandises constituent un enjeu majeur et complexe.

« La plupart des transports sont aériens. D'un point de vue environnemental, le transport maritime représenterait un meilleur choix. Toutefois, il nécessite de gros volumes et est plus lent, ce qui peut entraîner des problèmes pour le client concernant des PCB dotés de



Le symbole de nos efforts de durabilité qui couvre ISO 26000, ainsi que les aspects éthiques sociaux et environnementaux, et qui affirme que nous assumons la responsabilité de toutes nos actions.

finitions spéciales qui ne peuvent pas être stockés trop longtemps. Toutefois, nous nous engageons auprès de nos clients à trouver des solutions plus écologiques pour les problèmes de transport de ce type, » affirme Anna Lothsson.

NCAB aide également de nombreux clients dans le développement de produits et offre des conseils de conception et des astuces pour optimiser la production de PCB, afin de réduire les déchets et d'améliorer la qualité, ce qui permet d'obtenir des produits finaux plus durables.

AUDITS DANS TOUTES LES USINES

NCAB mène depuis longtemps des inspections et des contrôles qualité exhaustifs et constants dans les usines chargées de produire des PCB pour la société. Ces mesures ont récemment été étendues pour inclure des audits spéciaux sur la base de critères de durabilité.

Ce type de travail de surveillance a débuté en 2010-11, l'objectif étant d'achever les audits de toutes les usines chinoises de NCAB au plus tard en 2018. L'année dernière, des audits basés sur des critères de durabilité ont été menés dans trois usines situées en Chine. Ces audits font maintenant partie intégrante du processus d'approvisionnement de NCAB.

« Les audits constituent une excellente méthode que nous connaissons très bien chez NCAB. Il ne s'agit pas de porter des accusations, mais d'identifier ce qui peut être amélioré. Nous examinons les dossiers des usines dans des domaines tels que les droits de l'homme, les conditions de travail et le traitement des employés. Nous observons comment les produits chimiques et les émissions sont gérés dans le processus de fabrication et vérifions qu'aucun minéral associé à des conflits n'est utilisé, » explique Anna Lothsson, qui souligne également que NCAB est transparent avec les résultats de ses audits. « Un audit dont les résultats sont totalement positifs perd en crédibilité, affirme-t-elle, « Il faut s'attaquer à ce qu'il révèle. »

« Notre initiative a reçu un accueil favorable auprès des usines. Elles comprennent qu'elle est importante pour les affaires. Nous sommes impatients de coopérer avec les usines et souhaitons que les deux parties soient fières des résultats obtenus, » conclut Anna Lothsson.

DOMAINES PRIORITAIRES POUR LE TRAVAIL DE NCAB GROUP SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La chaîne d'approvisionnement

- > Droits de l'homme et conditions sociales
- > Impact environnemental, notamment utilisation de produits chimiques
- > Minéraux liés aux conflits armés

Les collaborateurs

- > Satisfaction des employés
- > Égalité
- > Lutte contre la corruption
- > Travail environnemental interne

Les clients

- > Développement de produits durables
- > Logistique de transport/écologique
- > Communication de nos efforts en matière de durabilité

Développements rapides en Chine

Quelle est la situation dans les usines chinoises en ce qui concerne la durabilité ? Nous avons demandé Jenny Zhang, Responsable de la recherche d'usines chez NCAB Chine, de répondre à certaines questions à ce sujet.



Un audit sur la durabilité consiste notamment à surveiller la manière dont une usine gère ses produits chimiques dans son processus de fabrication. Toutes les usines qu'utilise NCAB sont certifiées ISO 14001 et possèdent des procédures pour contrôler ses déchets et ses émissions.

Comment décririez-vous les progrès que les usines de PCB ont généralement réalisés en matière de durabilité au cours des dix dernières années ?

« La situation a totalement changé. Il y a dix ans, les usines de PCB ont commencé à s'intéresser uniquement à l'impact environnemental, qui représente bien sûr un des volets du domaine plus vaste que constitue la durabilité. Certaines usines ont été certifiées conformes à ISO 14001. À ce jour, toutes les usines NCAB possèdent cette certification et elles exercent un bon contrôle de leurs déchets et leurs émissions, notamment les eaux usées. Pour nous, ISO 14001 est devenu une obligation dans notre processus de sélection de nouvelles usines. »

Et qu'en est-il des aspects qui ne sont pas liés à l'environnement ?

« Nous découvrons que de plus en plus d'usines de PCB se sont elles-mêmes familiarisées avec la durabilité et tous ses aspects, et qu'elles comprennent à quel point cela est important pour leur développement en tant qu'entreprises manufacturières. Les usines certifient de plus en plus leur responsabilité sociétale conformément à SA 8000 et leurs efforts de gestion de la santé et de la sécurité au travail conformément à OHSAS 18001. Certaines de nos usines possèdent ces certifications et d'autres envisagent de les obtenir. Depuis 2015, NCAB a pris en compte la durabilité dans son processus d'évaluation de nouvelles usines, notamment via un audit de durabilité. »

Comment décririez-vous la situation des employés dans les usines ?

« Dans ce domaine, nous remarquons un changement évident depuis dix ans. Il suffisait autrefois à l'usine de fournir aux employés un travail et un salaire. Maintenant, elle doit également garantir leurs droits humains, leur santé et leur sécurité. Les usines doivent également prendre en compte les besoins de formation et de développement de carrière de leurs employés d'une manière socialement responsable. »

Combien d'audits sur la durabilité avez-vous mené dans les usines de NCAB en 2015 ?

« En tout, nous avons mené des audits dans trois usines. Deux d'entre elles étaient des usines que nous faisons travailler, tandis que la troisième était une nouvelle usine que nous avons approuvée en 2015. »



Jenny Zhang, Factory Search Manager, NCAB Group China

Quelles sont vos principales découvertes ?

« Nous avons attiré l'attention sur des lacunes constatées, notamment dans les systèmes de documentation et de gestion, avec des rôles et des responsabilités mal définis dans différents domaines. De plus, dans l'une des usines, nous avons trouvé des employés de 16 à 18 ans travaillant la nuit, ce qui est interdit par la loi. D'une manière générale, l'industrie fait face à un sérieux problème de recours excessif aux heures supplémentaires.

Dans certains cas, nous pouvons demander à une usine d'effectuer des corrections sur des points pratiques, par exemple en s'assurant que les employés qui travaillent à des horaires différents ne partagent le même dortoir, ou en mettant en place de meilleurs plans d'évacuation. D'autres situations peuvent nécessiter des mesures plus drastiques, par exemple pour améliorer le contrôle par une usine des produits chimiques utilisés, ou de ses déchets et de ses émissions. Les usines ont bien répondu et ont pris des mesures pour corriger les lacunes que nous avons découvertes. »

Quels sont vos plans pour 2016 et pour l'avenir ?

En ce qui concerne les usines que nous avons déjà contrôlées, nous prévoyons d'assurer le suivi des améliorations sur la base du rapport et des plans d'action que nous avons définis. Quant aux autres usines, nous travaillons sur un plan consistant à mener les audits de durabilité restants.

EXEMPLES DE MESURES PRISES SUITE À UN AUDIT SUR LA DURABILITÉ :

- L'usine a introduit un système de gestion pour les questions de durabilité comprenant des règles, des objectifs, des activités, etc.
- L'usine a introduit des procédures claires et précises pour la gestion des produits chimiques dangereux.
- L'usine a mis au point un système de gestion des questions éthiques, notamment en matière de lutte contre la corruption.
- L'usine a nettement pris ses distances avec toute forme de discrimination et elle forme ses employés sur ces questions.

L'audit dans le cadre de nos efforts de qualité

Nos efforts pour constamment garantir la qualité des usines avec lesquelles nous travaillons constituent un élément important du travail de NCAB. Nos audits jouent un rôle central dans ce domaine. Nous les organisons dans le cadre de possibles partenariats avec des usines, mais également conformément à notre processus d'approvisionnement, puis les menons avec régularité, afin de vérifier que les usines respectent constamment nos exigences.

Nous avons enregistré une vidéo sur nos audits, que vous pouvez voir ici :

<https://www.youtube.com/watch?v=8PSFAPQ710k>



Questions posées aux quatre coins de la planète : Comment décririez-vous l'intérêt suscité par les questions de durabilité sur votre marché local ?



USA

JETTIE MCCARTNEY

Key Account Manager, Western division, NCAB Group USA

« Les États-Unis possédaient autrefois une longue tradition de leadership sur les questions environnementales. Or aujourd'hui, nous accusons du retard en ce qui concerne le développement de systèmes énergétiques et de processus économiques plus durables. Parce que nous sommes une nation de premier plan, nous devons en faire plus pour créer une société durable et former nos citoyens sur ce que cela signifie vraiment. Nous espérons que les efforts de NCAB dans le domaine de la durabilité peuvent contribuer à une plus grande sensibilisation et à ajouter de la valeur à nos activités et à nos clients. »



GERMANY

STEPHAN VON BARGEN

Key Account Manager, NCAB Group Germany

« En Allemagne du nord, la durabilité est essentiellement associée aux achats alimentaires, mais elle commence également à toucher de nouveaux domaines, par exemple les produits technologiques. Lorsque nous avons engagé avec nos clients un dialogue proactif sur la durabilité, en discutant d'ISO 26000 et en leur décrivant notre éthique commerciale et notre stratégie en matière de durabilité, nous avons obtenu des réponses très positives. Le Rapport sur la durabilité de 2015, avec ses descriptions, ses comptes rendus, ainsi que ses faits et chiffres, constitue un outil très utile. Nous devons peut-être attendre un certain temps avant que l'ISO 26000 soit utilisé à plus grande échelle, mais à présent NCAB Group possède une longueur d'avance dans le secteur de l'électronique. »



DENMARK

BJARNE NIELSEN

VD, NCAB Group Denmark

« Sur le marché danois, notre méthode d'approche de la durabilité a reçu un accueil très positif. Les clients qui ont consulté notre rapport sur la durabilité de 2015 sont particulièrement impressionnés par le travail que nous menons. Nous sommes le seul fournisseur de PCB sur le marché danois à soutenir ses clients et ses utilisateurs finaux en adoptant une « attitude écologique ». Ce que l'on peut retenir, c'est que nous travaillons sur notre propre déclaration de responsabilité sociétale conforme à ISO 26000. »



NCAB Group dans les médias sociaux

Depuis quelques mois, les clients et les autres parties concernées peuvent nous suivre sur Twitter et sur LinkedIn. Nous avons également créé un blog

dans lequel nous nous plongeons dans l'univers complexe des circuits imprimés ! Suivez-nous sur:

» [Twitter](#) » [LinkedIn](#) » [Blog](#) » [YouTube](#)

Les sujets que nous avons abordés par le passé

Pensez à lire nos bulletins d'information précédents. Cliquez sur le lien pour que la lettre s'ouvre dans votre navigateur. Vous pouvez consulter tous nos bulletins d'information à l'adresse suivante: www.ncabgroup.com/newsroom/

» **L'économie chinoise**

2016 04 08 | NEWSLETTER 1 2016

» **Approbation UL**

2015 12 09 | NEWSLETTER 4 2015

» **Délocaliser**

2015 09 29 | NEWSLETTER 3 2015

» **Acheter des PCB**

2015 06 01 | NEWSLETTER 2 2015

» **Une entreprise durable**

2014 12 22 | NEWSLETTER 4 2014

» **Des PCB de haute technologie**

2014 10 07 | NEWSLETTER 3 2014

Est-ce que nous abordons les bons sujets?

Nous sommes constamment à la recherche de sujets intéressants à approfondir. Si vous souhaitez en savoir plus sur un des sujets abordés ou faire un commentaire sur un de nos articles, n'hésitez pas à nous contacter et à nous en dire plus.

E-mail: sanna.magnusson@ncabgroup.com