

**NOUVEAUTÉ**

## OPnGO : SUR LA VOIE DE LA DÉMATÉRIALISATION

Le 12 février dernier, Total a signé un partenariat avec la startup OPnGO et intégré sa Carte TOTAL GR dans l'application pour faciliter la mobilité des professionnels.

Au travers de son application mobile gratuite, OPnGO propose la première offre digitale de stationnement "tout-en-un" et donne accès à plus de 250 000 places en ouvrages publics et privés en France et à l'international. Totalement innovante, l'application a pour objectifs de réinventer l'expérience des automobilistes et d'optimiser leurs parcours de stationnement en leur permettant de trouver la bonne place, au bon moment et au bon prix. Grâce à la technologie lecture de plaques d'immatriculation, OPnGO propose l'option accès mains libres... plus besoin de ticket !

Cette première dématérialisation de la Carte TOTAL GR rend la mobilité encore plus fluide et l'expérience client plus rapide, tout en conservant un fonctionnement sécurisé.

*"Les gestionnaires de flotte souhaitent gagner du temps et les automobilistes porteurs de carte avoir plus de fluidité dans leurs déplacements. C'est pourquoi nous avons décidé pour la première fois de dématérialiser notre Carte TOTAL GR avec un partenaire de choix, OPnGO, afin de proposer un service plus complet autour de la mobilité",* conclut Gilles LANGLOIS, directeur Cartes Pétrolières de Total Marketing France.



21 décembre 2017 : 100<sup>ème</sup> camion Caldeo à être équipé de l'application HERMES II

## HERMES II

En place depuis novembre 2017 chez Caldeo, HERMES II est le nouvel outil de suivi et de gestion des tournées des chauffeurs-livreurs.

Chaque matin, les chauffeurs ouvrent l'application sur leur tablette afin de connaître les informations liées aux livraisons, chargements et parcours qu'ils devront effectuer dans la journée.

HERMES II vient remplacer un dispositif devenu obsolète et fournit au chauffeur une solution 2 en 1 : une tablette fixée au tableau de bord du camion sert pour les chargements et la navigation.

Elle est instantanément connectée au smartphone du chauffeur et lui offre davantage de sécurité et de confort lors de ses livraisons.

Cette solution réduit également le nombre de montées/descentes du camion et apporte un réel gain de temps. L'objectif est d'améliorer la journée du chauffeur tout en apportant une image plus moderne auprès des clients (digitalisation des factures, bons de livraison, protocole de sécurité, signature électronique etc.).

*"Malgré une période d'activité traditionnellement très soutenue pour les filiales en hiver, les équipes ont su se rendre disponible et être à l'écoute pour accueillir l'outil et assurer son bon déploiement. Je tenais à les remercier pour leur mobilisation et implication sur le sujet",* souligne François PIGEON, coordinateur Logistique et Réseau à la direction Combustibles et Énergies.

Aujourd'hui, 350 camions sont équipés chez CPE, Charvet La Mure Bianco, CPO et Caldeo. Le déploiement vient de démarrer chez Alvéa et débutera chez DMS en mars.

## ⚠ RÉGLEMENTATION

### CHORUS PRO ET LA FACTURATION EN LIGNE : 1 AN APRÈS, OÙ EN EST-ON ?

Souvenez-vous il y a près d'un an, TMF s'engageait résolument dans la dématérialisation des factures destinées à l'État et aux collectivités territoriales. Un enjeu colossal avec près de 24 000 comptes clients soit approximativement 400 000 factures par an. Le déploiement est aujourd'hui bien avancé avec près de 60% de factures dématérialisées.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, toutes les grandes entreprises de plus de 5 000 salariés ont l'obligation de facturer l'État et ses démembrements de manière dématérialisée.

Chez Total Marketing France, le déploiement a réellement débuté en octobre 2017. *"Les directions Cartes Pétrolières et Combustibles et Énergies, qui représentent les plus importants volumes de factures émises, ont rencontré de nombreuses difficultés à déployer la plateforme chez leurs clients. La plupart avait des réticences quant à l'utilisation de l'outil et s'abstenait de nous communiquer les informations nécessaires pour les intégrer à Chorus Pro"* souligne William OLIVIER, coordinateur des Systèmes d'Information pour TMF.



Les équipes TMF ont donc travaillé d'arrache-pied pour sensibiliser leurs clients à l'enjeu d'un tel projet. "Au Credit Management, nous nous sommes naturellement engagés pour apporter notre expertise sur les sujets d'envoi de factures et jouer pleinement notre rôle de surveillance, d'alerte et de conseil auprès des différents métiers", explique Hervé LABBÉ, chef du pôle Facturation Comptes Clients et adjoint du chef de service Processus. "Dans les filiales Combustibles et Énergies, des correspondants ont été désignés et nous avons opté pour un système de requêtes permettant de croiser les annuaires officiels et ainsi fournir des listes à compléter par les filiales. Cela nous a permis de prendre de l'avance dans la mise à jour des fiches clients" développe Fabrice BOULJE, responsable d'Applications à la direction CEN. À la direction Cartes Pétrolières, comme chez les Combustibles et Énergies, des comités opérationnels sont organisés afin de partager l'information et d'assurer un suivi plus régulier.

"Depuis le 1<sup>er</sup> septembre, nous avons migré la facturation de plus de 4 000 collectivités locales dans le portail Chorus Pro. Ce travail est le fruit d'un échange permanent avec les équipes commerciales GR", précise Abdelrani BOUCHAKOUR, chef de projet monétique au sein du département Systèmes Monétiques et Data Management.

**Bilan à fin décembre 2017**

"Pour les équipes de TMF, le bilan de cette démarche est assez positif puisque comme nous l'attendions, la digitalisation des factures nous permet de réduire significativement les délais de paiement. L'utilisation de Chorus Pro doit apporter un réel gain de temps dans le suivi et le traitement des différentes factures. Cependant, vous l'aurez compris, le déploiement n'est pas si simple et demande aux différents métiers une charge de travail plus importante au quotidien", explique William.

**Quelles perspectives pour 2018 ?**

"La poursuite du déploiement en 2018 va permettre, nous l'espérons, d'entrer dans une phase de stabilisation qui doit s'accompagner d'une meilleure appropriation des process par l'ensemble des parties prenantes", souligne Hervé.

Le déploiement prend également forme au niveau de l'AIFE (l'Agence pour l'Information des Finances de l'État) puisque nous apparaissions désormais dans le TOP 20 des fournisseurs des collectivités locales et 3<sup>ème</sup> fournisseur de l'État.

**CHIFFRES CLÉS**



DE TAUX DE DÉPLOIEMENT AU PÉRIMÈTRE CARTES PÉTROLIÈRES



DE TAUX DE DÉPLOIEMENT AU PÉRIMÈTRE FILIALES COMBUSTIBLES ET ÉNERGIES



GAIN DE 5 JOURS DANS LE RÈGLEMENT DES FACTURES

**STRATÉGIE**

**L'USINE ADBLUE® D'ALVÉA CERTIFIÉE ISO 9001**

Fin 2017, l'usine AdBlue® d'Alvéa située à Montpouillan (Lot-et-Garonne) a reçu la certification qualité ISO 9001 version 2015 pour 3 ans. Depuis le démarrage de l'activité il y a deux ans, le site dispose d'une capacité maximale de production annuelle de 70 000 m<sup>3</sup> sur une zone de chalandise qui s'étend sur tout le grand Sud-Ouest.

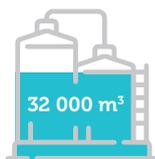
L'audit réalisé par le bureau Veritas a porté sur les différents points qui pouvaient influencer ou mettre en péril la qualité du produit et du service et donc la satisfaction du client. "Nous avons demandé à être audité car être certifié ISO 9001 représente pour nous un gage de qualité dans le service que nous apportons à nos clients" souligne Christophe GAUTIER, chargé de production de l'usine.

Première usine AdBlue® à obtenir la certification ISO 9001 version 2015, Alvéa sera ensuite auditée chaque année afin d'être requalifiée "conforme" et ainsi assurer son engagement vis-à-vis de ses clients.

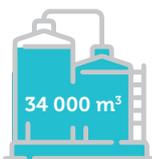
"Cette norme apporte une rigueur dans notre activité et une meilleure traçabilité durant tout le cycle de production" explique Christophe.

La certification ISO 9001 concerne également la production d'AdBlue® en conditionné (fûts AdBlue® 208 L, IBC AdBlue® 1000 L) qu'Alvéa commercialise depuis peu tant auprès de sa clientèle qu'auprès des filiales Combustibles et Énergies : CPO, Charvet La Mure Bianco ou encore Caldeo.

**CHIFFRES CLÉS**



PRODUCTION 2017 D'ADBLUE® EN VRAC : 32 000 M<sup>3</sup> AVEC POUR OBJECTIF INITIAL 30 000 M<sup>3</sup>



OBJECTIF 2018 : 34 000 M<sup>3</sup>



**FOCUS**

**LE DÉPLOIEMENT DES NOUVEAUX TPI EN STATION S'ACCÉLÈRE**

Le déploiement des nouveaux terminaux de paiement dans les stations-service du réseau TOTAL va se poursuivre en France à un rythme soutenu jusqu'en 2019. 2 050 TPI ont déjà été installés à ce jour.

"Le parc de terminaux de paiement du réseau TOTAL doit être modernisé pour répondre aux nouvelles normes bancaires PCI PTS 3.1 et EMV qui entreront en vigueur en 2020", explique Yohann GALAP, chef de projet de la campagne TPI à la direction Réseau et Cartes Pétrolières. "Nous devons aussi nous adapter aux nouvelles avancées technologiques en matière d'ergonomie/design. Ces équipements de dernière génération sont par exemple dotés d'un grand écran tactile, ils accepteront à terme la carte de fidélité Club TOTAL sans contact et sont compatibles avec le nouveau système monétique Neftis", ajoute-t-il.

Avec ces nouveaux terminaux de paiement, les transactions seront encore plus rapides et surtout davantage sécurisées face à la montée inquiétante du skimming, qui consiste à capter frauduleusement les données de cartes bancaires ou TOTAL GR.

Cette campagne de remplacement des TPI est le fruit d'un travail collectif qui a impliqué le service Construction pour le déploiement, les Achats France et M&S, la direction des Systèmes d'Information (DSI), le département Systèmes Monétiques et Data Management ainsi que le service Maintenance et Sécurité.



**CHIFFRE CLÉ**



**UN OBJECTIF DE 5 600 FACES À HORIZON 2019 !**

## SALON RÉTROMOBILE : UNE PREMIÈRE RÉUSSIE POUR TMF !

La 43<sup>ème</sup> édition du salon Rétromobile, qui s'est tenue aux Parc des Expositions de Paris du 7 au 11 février, a attiré 105 000 visiteurs avec près de 500 véhicules exposés sur les trois différents halls répartis sur 65 000 m<sup>2</sup>.

Total y était présent pour la première fois ! Objectif atteint puisque les équipes Marketing et Relation Clients du Réseau et des Lubrifiants France (et la filiale TLSA) ont pu faire de nombreuses rencontres, entretenir et développer des contacts dans l'univers des voitures classiques et anciennes.

"Rétromobile est un événement incontournable pour les amateurs de véhicules de collection, et un salon qui prend de l'ampleur chaque année. Total développant des produits adaptés aux motorisations et aux besoins des véhicules anciens, c'est tout naturellement que nous avons trouvé notre place sur ce salon. Pour cette première édition, nous avons souhaité mettre en avant l'excellence des produits TOTAL, qui réside notamment dans l'accompagnement de la performance qui dure", explique Aurélie LE PORTZ, responsable communication externe de Total Marketing France.

Pendant cinq jours, les professionnels, passionnés et curieux de voitures anciennes, ont pu apprécier le stand TOTAL, y découvrir la gamme de lubrifiants ELF HTX Classic cars, le large choix de produits d'entretien auto TOTAL Wash, le nouveau concept TWIP (TOTAL Wash In Parking)<sup>(1)</sup> et mieux comprendre les avantages des carburants TOTAL EXCELLIUM.

Le stand TOTAL accueillait un démonstrateur moteur qui a ravi les amateurs de technique automobile comme les initiés, leur montrant comment les produits TOTAL interagissent avec un moteur. Les visiteurs ont également pu admirer deux modèles d'exception : la Peugeot 908 HDi FAP (gagnante des 24 Heures du Mans 2009) et la mythique Alpine A110 1500 de Renault, sans conteste la vedette du stand.

Toujours désireux de repartir avec un petit quelque chose, les visiteurs ont afflué pour participer au jeu "Le tout juste" (consistant à afficher sur le volucompteur le litrage exact demandé, à l'aide d'un pistolet), créant souvent de longues files d'attente... Cette animation a permis de recueillir plus de 700 opt-in (contacts). De nombreux gagnants ont pu repartir avec une carte cadeau Jubileo ou des produits d'entretien auto TOTAL Wash.



### CHIFFRES CLÉS



550  
EXPOSANTS



65 000m<sup>2</sup>  
D'EXPOSITION



550  
VOITURES  
EXPOSÉES



+ de 100  
CLUBS  
PRÉSENTS

Rétromobile 2018 aura donc été une première de qualité pour TMF.

Merci aux équipes du Réseau, des Lubrifiants France et sa filiale TLSA, ainsi qu'à celles du CRES pour leur implication et leur professionnalisme, ayant permis de faire de cet événement un réel succès !

Le rendez-vous est pris pour la prochaine édition.

(1) TWIP (TOTAL Wash In Parking) : lavage automobile à la main intérieur et extérieur à la vapeur d'eau.

## CONVENTION SÉCURITÉ TRAVAUX RÉSEAU 2018

La ferme du Manet à Montigny-le-Bretonneux a accueilli, le 5 février dernier, la Convention Sécurité Travaux Réseau qui a réuni plus de 300 personnes : chefs d'entreprise, responsables sécurité ainsi que des collaborateurs de Total Marketing France (équipes techniques, équipes commerce, Achats, Sécurité).

Étaient présents à cette manifestation présidée par Olivier LEMAITRE, chef du département Développement Construction Maintenance à la direction Réseau et Cartes Pétrolières : Jean-Louis PARROT (coordinateur HSE Europe), Alexis VOVK (directeur France), Guillaume LARROQUE (directeur Réseau et Cartes Pétrolières) et Pascal BERTOSSI (directeur HSEQ France).

Cet événement est le rendez-vous annuel des entreprises extérieures qui interviennent sur les 2 200 stations-service du réseau TOTAL en France pour tous types de travaux. Tous les corps de métiers sont représentés : installations



Lauréats du Challenge Sécurité 2017

pétrolières (cuves, tuyauteries, volucompteurs...), peintres, électriciens, génie civil, enseignants, aménagements boutiques ou encore climatisation.

Le Challenge Sécurité Réseau permet de rappeler les valeurs du Groupe en matière de sécurité ainsi que nos Règles d'Or.

"Avec près de 800 prestataires présents chaque jour en station, plus de 11 000 interventions de maintenance par mois, 1 300 000 heures de travaux en 2017, les entreprises extérieures jouent un rôle essentiel dans la modernisation du Réseau", précise Olivier LEMAITRE.

La performance HSE s'améliore avec une réduction significative du nombre d'accidents lors des chantiers réalisés sur les stations-service du Réseau : 6 accidents en 2017 contre 20 en 2012. Ces accidents auraient sans doute pu être évités ou en tout cas minimisés si les Règles d'Or avaient été respectées. "Être la major de l'énergie responsable, c'est avant tout assurer et garantir la sécurité de nos employés, de nos contractants, de nos clients, faire en sorte de minimiser l'impact de nos opérations et faire de Total la référence en termes HSE", rappelle Alexis VOVK.

UNE QUESTION ?  
UNE INFO À PUBLIER ?



CONTACTEZ  
VOTRE CORRESPONDANT  
COMMUNICATION

NOS FILIALES

CEN



CAP



LUBRIFIANTS



RÉSEAU

