



STRATÉGIE

TOTAL - EDF : UN BEAU PARTENARIAT QUI GAGNE EN INTENSITÉ !

TOTAL GR a remporté un nouveau contrat cadre de 5 ans avec EDF portant sur la fourniture de cartes carburant, "Electro-mobilité" et services associés. La signature de cet accord est assez remarquable à un moment où Total s'affirme comme acteur majeur de la distribution d'électricité et de gaz en France.

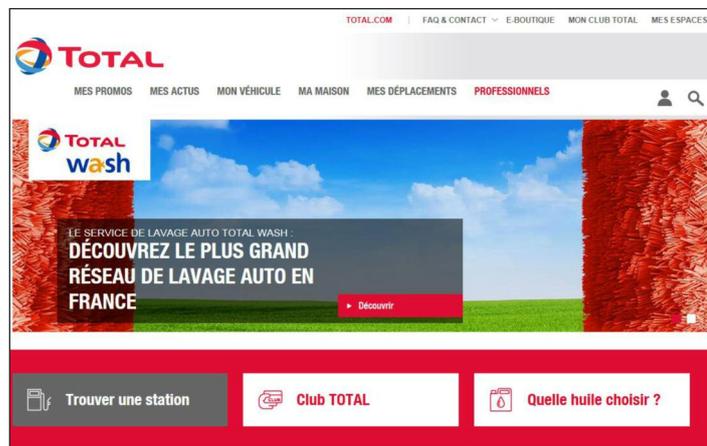
L'attribution de ce marché, pour un volume de 41 000 m³ par an, permet à TOTAL GR de renforcer son leadership en France malgré une concurrence accrue.

Ce nouvel accord, avec un acteur aussi exigeant qu'EDF, conforte TOTAL GR dans sa stratégie et sa volonté d'offrir la meilleure qualité de service à ses clients à un prix compétitif.

Nul doute que l'offre Electro-mobilité a apporté un vrai plus et contribué à faire pencher la balance en faveur de TOTAL GR. "Le gain de ce marché couronne aussi bien notre relation commerciale historique avec EDF que la démarche d'électromobilité dans laquelle nous nous sommes lancés. Nous avons su faire preuve d'innovation avec cette offre dédiée aux conducteurs de véhicules électriques et hybrides", déclare Olivier PITIOT, responsable Grands Comptes à la direction Cartes Pétrolières. En élargissant son offre avec un service de recharge électrique, TOTAL GR apporte une solution adaptée aux besoins du groupe EDF qui s'est engagé à convertir l'intégralité de sa flotte automobile à l'électrique en France d'ici 2030.



Si Total a gagné cet appel d'offres, c'est qu'il se distingue de la concurrence. "Les principaux atouts de TOTAL GR résident dans la relation de proximité que nous entretenons avec nos clients et dans la qualité de service. La force de vente est un vrai plus en termes d'efficacité commerciale et de proximité client", souligne Stéphane MORAZZANI, chef de Marché Ventes Nationales à la direction Cartes Pétrolières. "GR Analytics est, par ailleurs, le premier outil du marché qui réunit la gestion de cartes, de badges et de flotte", poursuit-il.



TOTAL.FR PASSE EN RESPONSIVE⁽¹⁾

À l'heure de la mobilité connectée, il était primordial pour Total Marketing France de proposer un site web optimisé quel que soit le support utilisé (PC, Smartphone...) pour répondre aux enjeux business.

Créer du trafic, améliorer la performance en générant des leads, favoriser l'accès aux espaces client et développer le cross-selling, tels sont les enjeux de total.fr. "Ce qui a motivé ce projet, c'est la volonté de proposer une expérience utilisateur nouvelle et cohérente sur mobile pour accompagner nos consommateurs dans leur quotidien", explique Vincent LEBARBENCHON, responsable Marketing Digital.

C'est d'autant plus important qu'à partir du second semestre, Google pénalisera les sites non responsive. Ce qui représente un positionnement dégradé sur les résultats du moteur de recherche.

"Cette version revisitée de total.fr est à la hauteur de la belle collaboration des différents métiers concernés. C'est une nouvelle étape dans la volonté de TMF de se doter d'un outil digital à la mesure de ses ambitions", souligne Karine POISSON, chef du département Communication et Relations Clients.

Pour répondre pleinement aux enjeux digitaux, une seconde refonte se profile dès la rentrée avec le projet d'optimisation de l'espace "Professionnels". Avec toujours ce même objectif de faire de total.fr la vitrine des solutions énergétiques commercialisées en France et de faire du digital un levier de performance !

(1) On appelle Responsive Design ou Responsive Web Design la faculté d'un site web à s'adapter au terminal de lecture.

CHIFFRES CLÉS

70% et 30%
BtoC et BtoB
TRAFFIC GÉNÉRÉ SUR TOTAL.FR

450 000
VISITES PAR MOIS

1 visite sur 2
EST MOBILE

7 MIN POUR OBTENIR VOTRE CERTIFICAT RGPD

Le mois dernier, vous découvriez en vidéo ce qu'est le RGPD, nouveau Règlement Général sur la Protection des Données. Il est temps aujourd'hui de vérifier que vous êtes incollable sur le sujet !

7 questions en 7 minutes, rendez-vous sur la version en ligne pour obtenir votre certification.

Nous vous recommandons d'utiliser Google Chrome pour optimiser l'affichage.



📅 ÉVÈNEMENT



COUPE DE FRANCE 2018 DE FOOT À 5 : C'EST PARTI !

A tous les footballeurs et footballeuses, les inscriptions pour la 4ème édition de la Coupe de France de foot à 5 sont ouvertes !

Le tournoi de foot de TMF aura lieu le samedi 13 octobre, de 8h15 à 18h00, au centre Urban Soccer de Nanterre.

NOUVEAUTÉ 2018 !!

Chaque équipe soutiendra les couleurs d'une association (de plus d'un an d'existence) qui agit au bénéfice de l'intérêt général. Cette association doit œuvrer dans un des 4 axes d'engagement de la feuille de route sociétale de Total Marketing France :

- Sécurité des Transports et Sécurité Routière
- Forêts & Climat
- Dialogue des Cultures et Patrimoine
- Education et Insertion des Jeunes.

Vous avez jusqu'au 20 juillet pour constituer votre équipe, lui trouver un nom et un logo. Envoyez le **formulaire de préinscription** par mail à ms.tmf-communication@total.com

Le tournoi est ouvert aux collaborateurs statutaires siège ou filiales à l'exclusion des stagiaires, intérimaires, retraités et prestataires.

TRANSPORTS PUBLICS : UNE PREMIÈRE AU SALON !

Pour la première fois, quatre entités du Groupe ont participé au Salon des Transports Publics à Paris Expo, Porte de Versailles du 12 au 14 juin.

Plusieurs produits et services ont été présentés sur le stand :

- **les carburants** : TOTAL HVO100⁽¹⁾, TOTAL EXCELLIUM TRUCK DIESEL, AdBlue® et Diaxol (Diaxol pour véhicules à arrêts fréquents)
- **les lubrifiants** : les huiles moteur TOTAL Rubia Fuel Economy et Optima notamment, l'offre Rubia pour véhicules GNV ainsi que le service ANAC⁽²⁾ Bus

Egalement présentes, deux jeunes filiales récemment entrées dans le Groupe :

- **PitPoint** : offre d'investissements, d'installation, construction et exploitation de sites de distribution de GNV (GNC/GNL), H2 (hydrogène) et bornes électriques EV
- **GreenFlex** : leader européen de la transition environnementale, sociétale et énergétique avec son offre d'accompagnement des entreprises et des collectivités.

Un stand de 90m² était consacré aux visiteurs professionnels : collectivités, flottes de bus et véhicules de services urbains, constructeurs et exploitants de véhicules de transports publics de demain.

"Cet événement était l'occasion parfaite d'échanger avec nos clients Grands Comptes, largement représentés sur le salon, sur nos produits et services. Et malgré le contexte mouvementé des manifestations d'agriculteurs, ce fut une belle opportunité pour nous de lancer le nouveau carburant TOTAL HVO 100 auprès de notre cible des régies d'autobus. Fruit d'une collaboration transverse de qualité, ce salon nous a aussi permis de promouvoir les



Lubrifiants France ainsi que nos deux nouvelles filiales PitPoint et GreenFlex", conclut André ZAFFIRO, responsable du département Grands Comptes Marché Publics à la direction Carburants Professionnels.

(1) TOTAL HVO100 est un biocarburant produit à partir de matières premières végétales, résiduelles ou déchets.
(2) Analyse d'huile.

LA FACTURE COMME NOUVEL OUTIL DE COMMUNICATION POUR LES CLIENTS

En proposant un nouveau format de facture, CPE énergies⁽¹⁾, acteur majeur de la distribution d'énergies dans les 18 départements du Grand Est, capitalise sur des outils existants pour renforcer sa communication auprès de ses clients.

Habituellement sous format papier A4, la facture délivrée au client après chaque livraison comprend désormais deux colonnes : la première concerne les informations liées à la livraison du produit pétrolier et la deuxième est dédiée à la communication sur les produits, les offres ou encore l'actualité de CPE énergies.

"Ce nouveau mode de communication va nous permettre d'être encore plus visible et de communiquer régulièrement auprès de nos clients", souligne Valérie HUBERT, responsable Communication chez CPE énergies.

Un plan de communication a été défini en début d'année afin de cibler les contenus et mettre l'accent sur un produit particulier, en fonction de l'actualité. Pour exemple, en cette période estivale, c'est l'opération TOTAL Pellets Premium avec les fameux « Prix d'été » que les clients retrouvent sur leur facture.

"Nous espérons que l'impact sera d'autant plus fort car c'est aussi une manière plus innovante d'apporter de l'information sur nos produits et actualités aux clients qui commandent occasionnellement. Ce support vient donc subtilement compléter nos canaux de communication usuels (site internet, brochures, documentation commerciale etc.)", conclut Valérie.

(1) Filiale de la direction Combustibles et Énergies.



CHIFFRE CLÉ



UNE MOYENNE DE 200 000 FACTURES IMPRIMÉES TOUS LES 4 MOIS

UN NOUVEAU SITE POUR STELA

Créé en 2010, stela.fr s'est aujourd'hui transformé en un site éditorial moderne visant à proposer des contenus toujours plus pertinents et un nouvel espace client sécurisé.

Une nouvelle charte graphique vient dynamiser et structurer le site internet pour apporter plus de confort et de fluidité de navigation avec notamment des pages compatibles sur mobile. Les clients ont désormais une lecture plus claire et centrée sur les dernières actualités avec un focus sur les dossiers du moment. Le planning éditorial organisé en 4 rubriques (Environnement et Marchés ; Produits et Services ; Sécurité ; Relation Client) a été mis en place pour assurer un contenu régulier et développer au maximum la présence de Stela sur le web à travers différents supports (site internet, LinkedIn, YouTube). *"Nous avons également travaillé en collaboration avec les équipes digitales de la direction Stratégie Marketing Recherche (SMR) pour développer un nouvel espace client entièrement sécurisé. Ce portail permet de personnaliser et cibler la communication auprès de nos clients en leur proposant*



de nouveaux produits et services à forte valeur ajoutée", souligne Ingrid AECK, chef du département Marketing, Digital & Expérience Client chez Stela.

Avec ce nouveau site, Stela entend ainsi se positionner comme une source d'information dédiée au service de ses partenaires.

OFFRE DU MOMENT

PAR TOUTATIS !

Cette année les gaulois les plus connus d'Armorique s'arrêtent dans les stations-servic TOTAL, TOTAL Access, TOTAL Contact, ELF et ELAN participantes à partir du 1er juillet !

Une opération attractive, des personnages célèbres et attachants, voilà un été qui s'annonce haut en couleurs !



UNE QUESTION ?
UNE INFO À PUBLIER ?

CONTACTEZ
VOTRE CORRESPONDANT
COMMUNICATION

NOS FILIALES

CEN				CAP		LUBRIFIANTS	RÉSEAU
						TOTAL LUBRIFIANTS SERVICES AUTOMOBILES	TOTAL CORSE