TOTAL

l'aparté
ENTRE TMF & SES FILIALES

TMF

N°17
Octobre 2018

Usage interne uniquement

STRATÉGIE

WOREX : UNE ACQUISITION MAJEURE POUR TMF DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION DE COMBUSTIBLES ET CARBURANTS

Total Marketing France a finalisé l'acquisition(1) de l'activité de distribution au détail de fioul domestique, de gazole non routier et de gazole moteur de la société WOREX(2), filiale du groupe ExxonMobil, sur l'ensemble du territoire français. La reprise de cette activité est assurée par les 6 filiales de proximité de la direction Combustibles et Energies de TMF en fonction de leurs zones géographiques respectives.

Ce rapprochement, c'est avant tout l'histoire d'une aventure humaine, fruit de 18 mois de travail durant lesquels les équipes CEN, RH, juridiques et financières se sont mobilisées pour que cet accord devienne une réalité. Depuis le 1er octobre, ce sont 130 collaborateurs qui ont rejoint les équipes de nos filiales.

"La reprise de l'activité a été minutieusement préparée dans tous les domaines (informatique, logistique, RH, juridique, commercial, etc.) afin que tout soit opérationnel pour accueillir les nouveaux collaborateurs et livrer les clients le jour J. L'intégration de ce nouveau business au sein de nos entités se passe bien et nous pouvons déjà mesurer le succès de cette opération avec l'enregistrement de 3 500 commandes de nouveaux clients dès la première semaine", précise Emmanuel PIERUCCI, chef du département Etudes Pilotage et Réseau à la direction Combustibles et Énergies, et en charge du projet.

D'un point de vue business, cette opération devrait booster l'activité des filiales Combustibles de proximité, avec l'apport de 60 000 clients actifs !

"Cette acquisition est une excellente nouvelle pour la pérennité de nos activités en France. Cela va nous permettre de renforcer notre implantation et notre proximité client ainsi que notre compétitivité dans nos activités de distribution de produits pétroliers (fioul domestique, gazole et GNR). Ces nouveaux clients représentent aussi une opportunité importante de développer nos services associés (entretien chauffage et CEE)", souligne Joël NAVARON, directeur Combustibles et Énergies.

Par cette acquisition, Total Marketing France réaffirme sa volonté d'être un acteur privilégié sur les marchés de la mobilité et du chauffage en France et de mettre tout en œuvre pour être au plus proche de ses clients.

(1) Les actifs concernés par cette opération d'acquisition sont le fond de commerce B2C (particulier et petites PME pour le chauffage – agriculteurs et BTP pour le GNR) comprenant la clientèle (utilisateurs finaux livrés par moyens propres), le personnel et les moyens logistiques (camions). La société WOREX conserve quant à elle ses activités de Négoce ou de Livraisons Moyens Tiers (qui représentent la très grande majorité des volumes).

(2) WOREX est la filiale de distribution de carburants et de combustibles du groupe ESSO S.A.F en France.

reprennent l'activité de distribution au détail de :

WOREX
Produits Pétroliers

LE SERVICE CONSOMMATEURS TIENT SA DECIMA !

Pour la 10ème année consécutive, le service Consommateurs, ***De Vous à Nous***, est "Elu Service Client de l'Année 2019" dans la catégorie "Services aux automobilistes". Cette 10ème victoire consacre la pérennité des compétences du groupe Total en matière de Relation Client et la mobilisation des équipes au quotidien. Cette récompense est le reflet de la constante implication de nos collaborateurs, qui ont tous à cœur de fournir le meilleur service aux consommateurs. Merci aux équipes et aux collaborateurs du Groupe qui sont sollicités pour répondre aux demandes des internautes et consommateurs le plus rapidement possible.

3 questions à Cécile BAILLOT-D'ESTIVAUX, responsable du service Consommateurs de Total :

1. Comment le service Consommateurs de Total est-il organisé ?

Le service Consommateurs est le point d'entrée unique BtoC de Total (hors Total Spring, également lauréat dans sa catégorie), nous traitons bien sûr les demandes du Réseau, mais aussi celles des Lubrifiants, des Combustibles, de la Fondation, de total.com, de la Compétition et du Recrutement.

Le service Consommateurs de Total est une fusée à trois étages :

- un plateau dédié d'une vingtaine de conseillers basé à Poitiers en charge de l'accueil des consommateurs de 8h00 à 20h00, 6 jours sur 7 et du traitement de leurs demandes "simples" (80% des demandes).
- une équipe de 6 personnes, basée à Nanterre, affectée au traitement des dossiers complexes.
- 500 experts métiers en support pour argumenter les réponses apportées à nos consommateurs.

Cette organisation a pour objectif de répondre de façon précise et rapide au grand public et contribuer ainsi à renforcer la proximité client.

2. Quelle est la particularité de ce prix et quels sont les critères pour l'obtenir ?

Avec 11 ans d'existence, le prix "Elu Service Client de l'Année" est désormais une référence pour tous les métiers de la Relation Client. C'est l'occasion pour les entreprises participantes, réparties par secteurs d'activités, de se confronter aux meilleures pratiques du métier et d'évaluer ainsi la qualité du service proposé à leurs clients.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

3. Quels sont les facteurs de réussite de l'équipe ?

Cette élection est préparée avec enthousiasme par les équipes internes comme externes avec l'objectif d'apporter la meilleure réponse à nos clients.

Notre volonté est avant tout de faire de Total une entreprise à l'écoute et au service de ses clients.

C'est un vrai challenge renouvelé à chaque fois, et c'est toujours avec l'envie de faire mieux que nous remettons chaque année notre prix en jeu :

- formation et sensibilisation des conseillers,
- amélioration des processus et des délais de réponse,
- développement de nouveaux canaux de contacts : tchat, Facebook.

Nous sommes ravis de décrocher ce 10ème prix consécutif ! Un bel anniversaire et une reconnaissance du travail accompli par nos collaborateurs mais aussi par ceux de notre partenaire Armatis LC.

Un grand MERCI à tous !

TOURNOI TMF : LE BALLON ROND À LA FÊTE !

Samedi 13 octobre, près de 320 collaborateurs de Total Marketing France et ses filiales étaient réunis au centre Urban Soccer de Nanterre pour participer au tournoi de foot à 5 de TMF.

La 4ème édition a fait le plein et marqué les esprits ! Près de 270 joueurs et joueuses soutenus par une cinquantaine de supporters ont répondu à l'appel. C'est sous le signe de la compétition, du partage, du plaisir d'être ensemble et du fair-play que les 27 équipes en lice en ont décousu sur 7 terrains de foot.

Parmi les équipes engagées : Les Indestructibles, les Lynx de CPE énergies, les Petits Princes, les Logballeurs, Arged'or, Egedis Five Club, les Étoiles Albigeoises pour n'en citer que quelques-unes. Mais aussi deux équipes invitées avec les Léopards (direction Afrique) et Lubarca (LUB&SPE / Lubrifiants).

Innovation cette année avec la mise en avant de l'engagement RSE des collaborateurs. Chaque équipe soutenait une association de son choix en ligne avec la feuille de route sociétale.

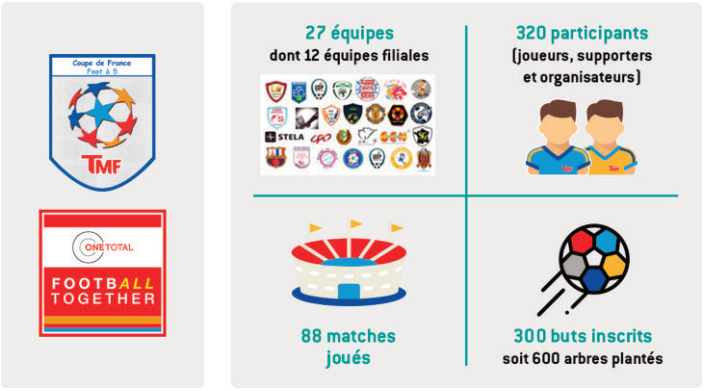
Autre nouveauté pour cette cuvée 2018, l'annonce faite lors de la cérémonie d'ouverture par Alexis VOVK, Président de Total Marketing France, qu'un but marqué permettrait de planter un arbre... mise doublée en fin de journée avec 600 arbres plantés pour 300 buts marqués ! Une belle initiative s'inscrivant dans la continuité des trois opérations de plantation d'arbres réalisées à Rueil-Malmaison, Lyon et Nantes durant le premier trimestre 2018 et auxquelles ont participé des collaborateurs volontaires de TMF.

Côté sportif, le tournoi s'est clôturé par une belle finale qui opposait Les Lyon de TMF à TLSA United. Après un match très serré, ce sont les Lyonnais qui sont sortis victorieux de ce duel (2 à 1) et ont ainsi conservé leur titre acquis l'an dernier.

Un grand merci à tous les joueurs, joueuses et supporters pour leur implication à la réussite de cet événement !

Les trois premières équipes ont rapporté à leur association :
1) Les Lyon de TMF : 3 000 € pour *Sport dans la Ville*
2) TLSA United (Total Lubrifiants Service Automobile) : 1 500 € pour *Prévention Routière*
3) Les Etoiles Albigeoises (Stela) : 750 € pour *Les Enfants de l'Air*

Indépendamment de leur qualité sportive, 5 autres équipes ont été aléatoirement choisies pour faire gagner 300 € à leur association :
- **Les Léopards (Direction Afrique)** pour l'*ADIE*
- **CSMS United** pour *Les Restos du Cœur*
- **FC DMS** pour la *Société nationale de sauvetage en mer (SNSM)*
- **FC Lub Entreprise** pour *Le Rire Médecin*
- **Les Logballeurs** pour *Rêves*



UNE AIRE NOUVELLE SUR AUTOROUTE

Le 22 octobre dernier, la nouvelle aire de services de Limours-Janvry a été inaugurée en présence de Benoit LUC, directeur Europe de Total Marketing Services, Marc BOURON, Directeur Général adjoint de Vinci Autoroutes, Yves LACHERET, Directeur Général Areas France et Christian SCHOETTL, Maire de Janvry.

Plus qu'une station-service, c'est un véritable lieu de vie qui réunit une multitude de produits et de services dédiés à la mobilité : fourniture de carburants et d'énergies bien sûr, mais aussi offres variées de restauration, de boissons chaudes, de produits plaisir et de dépannage... sans oublier les espaces détente et autres services de proximité pensés pour nos clients.

Un chantier colossal mené sur une durée totale de presque 2 ans, selon des phases travaux étudiées et adaptées pour ne jamais interrompre le service. Désormais, l'aire de Limours-Janvry peut accueillir ses visiteurs dans un cadre entièrement redessiné, avec un bâtiment novateur, *l'Apostrophe*, un aménagement général singulier et intégré dans son environnement, et un véritable centre de vie : "le Cœur de Pause".

TOTAL COURT EN FAVEUR DU HANDICAP

Le 20 septembre dernier, la direction des Relations Régionales Ouest de TMF, Total Energie Gaz, GreenFlex ainsi que CPO(1) ont participé à la course solidaire interentreprises de Nantes organisée pour soutenir le handicap mental. Une action qui s'inscrit dans la lignée de celles déjà menées par Total, réaffirmant ainsi son engagement en faveur des personnes en situation de handicap.

Cette course solidaire a pour objectif de lever des fonds au profit de l'association Special Olympics France, qui a pour mission d'offrir aux personnes handicapées mentales la possibilité de s'épanouir grâce au sport.

Cette année à Nantes, 400 coureurs répartis en 63 équipes ont participé à la course et récolté près de 56 000 €. Félicitations aux 17 collaborateurs de Total *(cf. photo ci-contre)* qui se sont joyeusement mobilisés et ont porté haut les couleurs du Groupe. Mention spéciale à l'équipe féminine arrivée sur le podium !

Cet événement, organisé à travers toute la France, représente une belle opportunité de vivre un moment de partage et d'échange avec des personnes en situation de handicap mental.

Le rendez-vous est pris en 2020 pour le même challenge avec la même détermination !

Pour en savoir plus sur l'association Special Olympics France et les prochaines courses solidaires, rendez-vous sur www.specialolympics.asso.fr/.

(1) Filiale de proximité de la direction Combustibles et Énergies.

CHIFFRES CLÉS

En France, 900 000 personnes vivent avec un handicap mental.

Plus de 4 000 coureurs issus de 250 entreprises participent à cette course.

Les recettes récoltées permettent chaque année de proposer près de 100 événements sportifs à plus de 15 000 personnes en situation de handicap mental.

RÉGLEMENTATION

NOUVEL ÉTIQUETAGE CARBURANT : RIEN NE CHANGE, C'EST SIMPLE !

En cohérence avec la nouvelle réglementation européenne sur l'étiquetage des distributeurs, la directive AFID *(Alternative Fuels Infrastructure Directive)*, un affichage complémentaire fait son apparition dans les stations-service du réseau TOTAL(1).

Des pastilles spécifiques à chaque carburant sont apposées sur les volucompteurs et les pistolets de distribution de carburant ainsi que sur les trappes des véhicules. Ces pastilles donnent deux informations :

- la forme renseigne sur le type : rond pour les essences, carré pour les gazoles.
- la lettre et le nombre renseignent sur la teneur en biocarburants, par exemple : E5 pour 5% d'Éthanol maxi et B7 pour 7% de Biodiesel de type Ester.

Les consommateurs sont désormais aidés pour identifier aisément les carburants compatibles avec leur véhicule et faire le bon choix. Depuis le 12 octobre, ce nouvel étiquetage vient compléter l'actuel et harmoniser l'appellation des carburants à l'échelle européenne.

(1) TOTAL, TOTAL Access, TOTAL Contact et ELAN

OFFRE DU MOMENT

OPÉRATION PROMOTIONNELLE INÉDITE CHEZ LES LUBRIFIANTS POUR TOTAL SPRING

Après l'opération "Box de Norauto" du 20 juin au 23 août dernier, le département Lubrifiants Grande Distribution de TMF continue de se mobiliser pour augmenter la visibilité de l'offre Total Spring.

Du 1er au 30 novembre, dans plus de 800 stations du Réseau, un bidon d'huile moteur(1) aux couleurs de la promotion acheté sera 100% remboursé pour toute souscription à l'offre de gaz et électricité verte proposée par Total Spring.

"Il s'agit d'une opération inédite puisque c'est la première fois que nous proposons le remboursement intégral du bidon de lubrifiants" souligne Christine HOLTZMANN-VERNEREY, responsable Marketing Grande Distribution à la direction Lubrifiants France.

Un bon moyen d'animer le rayon Lubrifiants en station et une occasion supplémentaire pour l'exploitant de développer les adhésions à Total Spring.

Pour relayer l'opération, des outils de communication sont mis à la disposition des exploitants : des collerettes promo à poser sur les bidons et un box présentoir à placer sur le chemin de caisse.

(1) Opération valable sur toutes les huiles moteur TOTAL, en 1 litre et 2 litres.

SÉCURITÉ

RENCONTRE "SÉCURITÉ" AVEC LE TRANSPORTEUR NAPOLY

Dans le cadre de la démarche "*Contract Owners*(1)", Joël NAVARON, directeur Combustibles et Energies et Pascal BERTOSSI, directeur HSEQ ont rencontré cet été à Bordeaux Stéphane NAPOLY, Président du Groupe du même nom.

Société de transports de matières dangereuses et non dangereuses en citerne, le Groupe Napoly est partenaire de longue date de Total. Son parc de véhicules, composé de près de 500 tracteurs, camions-citernes et porteurs, couvre l'ensemble du territoire national, à l'exclusion de la Région Grand Est.

C'est donc la société Napoly qui s'occupe de l'approvisionnement des dépôts régionaux de la plupart des filiales Combustibles de proximité et de la direction Fioul Industries ainsi que de la livraison de leurs clients en direct.

Cette journée s'est déroulée en deux temps :

- un échange entre les deux entreprises sur les relations commerciales et une revue des aspects / résultats HSE.
- sur le terrain, avec une visite des ateliers de réparation des véhicules et une explication détaillée par Stéphane NAPOLY des équipements de sécurité présents sur les camions.

"Cette visite a été un moment privilégié d'échange sur la sécurité avec les équipes des Transports Napoly. Elle nous a permis de montrer à quel point ce sujet est important pour Total et en particulier pour nos activités Combustibles et Energies en France. Tous les jours, nous avons près de 1 500 camions et véhicules techniques sur la route. La sécurité est notre préoccupation quotidienne. Nous devons être très vigilants mais aussi innovants pour nous améliorer en permanence. De telles visites, très constructives, nous permettent d'avancer dans ce sens", conclut Joël NAVARON.

(1) Le plan "zéro accident mortel" lancé en 2015 prévoyait la création de Safety Contract Owners au sein des filiales et au niveau du Groupe. Cinq entreprises extérieures représentant des risques HSE élevés ont été sélectionnées pour être visitées par un binôme composé de deux membres du CODIR de TMF.

UNE QUESTION ?
UNE INFO À PUBLIER ?

CONTACTEZ
VOTRE CORRESPONDANT
COMMUNICATION

NOS FILIALES

CEN : Alvéa, CALDEO, charvet lamurebianco, CPE énergies, DMS, CPO, udp, fioulmarket.fr

CAP : STELA, Egédis, YSBLUE, SMCL

LUBRIFIANTS : CHABAS, TOTAL LUBRIFIANTS SERVICES AUTOMOBILES

RÉSEAU : Argedis, TOTAL CORSE

Directrice de la publication : Anne-Françoise Tancrède / Directeur de la rédaction : Aurélien Vadier / Rédactrice en chef : Marie Pimond (ACF) / Comité de rédaction : Lara Soulivet ; Véronique Pérez ; Aline Lüth ; William Olivier ; Virginie Rassinoux ; Sylviane Tallandier ; Emilie Audebert ; Carène Passo ; Chantal Maizel ; Jean-Philippe Cabot / Rédaction : Marie Pimond ; Aurélien Vadier / Crédits : Veodi ; Les Semeurs ; DR ; Total / Conception-réalisation : Dialogues / Publication à usage interne. Total Marketing France, 562 avenue du Parc de l'Île – 92029 Nanterre Cedex.