



STRATÉGIE



PRIX DES CARBURANTS : COMPRENDRE LA POSITION DU RÉSEAU TOTAL DANS UN CONTEXTE TENDU

Le "mouvement des gilets jaunes" s'inscrit dans un contexte de prix des carburants tendu, avec :

- Les fluctuations du prix du baril,
- Les hausses de fiscalité annoncées (taxe carbone et alignement de la fiscalité du gazole sur celle de l'essence).

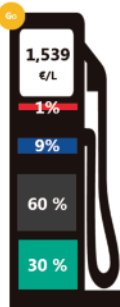
L'engagement de Total est de suivre le marché à la hausse comme à la baisse, en lien avec les évolutions des cotations internationales des produits raffinés et les mouvements de la concurrence. Par exemple, entre le 12 octobre et le 23 novembre, le réseau TOTAL a baissé ses prix en moyenne de 7 centimes par litre sur le gazole et de 12 centimes sur les essences.

Sur le plan commercial, Total distribue des produits et propose des services de qualité à des prix parmi les plus bas du marché, au travers du réseau TOTAL Access, un des plus grands réseaux de stations prix bas de France.

Les événements en cours peuvent occasionner des perturbations d'approvisionnement des stations-service, et les équipes logistiques de Total se mobilisent pour en limiter l'impact sur leurs points de vente.

LE SAVIEZ-VOUS ?

OCTOBRE 2018



DÉCOMPOSITION DU PRIX D'UN LITRE DE CARBURANT (GAZOLE)

- 1% Marge pétrolière
- 9% Frais de distribution et surcoûts induits par la réglementation
- 60% Taxes directes perçues (TVA et TICPE)
- 30% Prix du produit raffiné

TOTAL ET ORANGE : UNE CONNEXION PARFAITE

Total, partenaire historique d'Orange en matière de fourniture de cartes carburant et services associés, a renouvelé son contrat en mai dernier pour une durée de trois ans. Avec cette opération d'ampleur, qui représente un volume potentiel de 20 000 m³ par an et 20 000 porteurs de carte, TOTAL GR renforce encore son positionnement de référence et conforte son leadership français sur le marché des Cartes Pétrolières.

Ce contrat illustre en outre la capacité de TOTAL GR⁽¹⁾ à s'adapter à l'évolution du marché en proposant sa nouvelle offre Multi-énergies. Toujours à l'écoute des besoins de ses clients professionnels, Total souhaite aujourd'hui renforcer son offre de service.

"La carte TOTAL GR Multi-énergies permet à ses porteurs, avec une seule et même carte, d'accéder à l'ensemble des produits et services proposés aujourd'hui par Total (carburants, GNV, péages, parkings, lavage...) mais également de recharger leurs véhicules électriques et hybrides sur plus de 12 000 bornes en France", souligne Gilles LANGLOIS, directeur Cartes Pétrolières France.

Cette carte permet aux conducteurs de choisir le bon véhicule en fonction de leur usage et s'adapte bien à l'offre ALD Switch⁽²⁾ choisie par Orange pour étendre le déploiement de l'électrique au sein de son parc de véhicules de fonction.

"Cette opération permet non seulement à TOTAL GR de renforcer son partenariat avec Orange mais ouvre aussi certainement la voie à un large déploiement de la carte TOTAL GR Multi-énergies auprès de nos clients gestionnaires de flotte automobile", explique Alexandre TARDAT, chargé d'affaires Grands Comptes au sein de la direction Réseau et Cartes Pétrolières.

L'offre carte TOTAL GR Multi-énergies répond ainsi parfaitement aux nouvelles attentes d'Orange en matière de mobilité. L'opérateur se donne les moyens



de poursuivre sa politique incitative vers l'électromobilité. "Cette offre Multi-énergies répond également clairement aux attentes des professionnels en leur proposant un parcours client simplifié", ajoute Olivier PITIOT, responsable Grands Comptes au sein de la direction Cartes Pétrolières. Elle est complétée par les solutions de G2Mobility⁽³⁾, startup technologique française dont Total a fait l'acquisition en octobre, qui propose des bornes de recharge pour véhicules électriques et leur système de pilotage.

Total est heureux d'accompagner Orange dans l'évolution de son parc automobile pour offrir une gestion intégrée de l'ensemble de ses dépenses en énergie. Ce partenariat doit permettre à TOTAL GR de s'affirmer comme un acteur global de la mobilité et de la gestion de flotte.

Belles perspectives en vue !

(1) TOTAL GR est leader sur le marché des cartes pétrolières en France avec 2 millions de porteurs de la Carte TOTAL GR pour 130 000 entreprises.

(2) Le service ALD Switch permet aux collaborateurs Orange bénéficiant d'un véhicule de fonction de disposer d'un véhicule électrique pour leurs usages quotidiens et inclut l'accès à un véhicule thermique ou hybride pour des besoins plus ponctuels. ALD Automotive est un leader mondial des solutions de mobilité offrant des services complets de location et de gestion de flotte dans 43 pays auprès de grandes entreprises, de PME, de professionnels et de particuliers.

(3) G2Mobility est un des leaders français des solutions de recharge pour véhicule électrique (installation, monitoring de bornes...).



TOTAL ET BP : ACCEPTATION MUTUELLE DES CARTES CARBURANT

Alors que Total était en partenariat unique et historique avec les groupes DKV et UTA pour l'acceptation de leurs cartes carburant dans les stations TOTAL TRUCK Full Services, un nouvel accord d'acceptation mutuelle (cross acceptance) avec BP de leurs cartes carburant en Europe, a été signé en février dernier. Désormais, les cartes BP ARAL sont acceptées dans les stations-service TOTAL en Allemagne, Belgique, Luxembourg, France, Pologne et Pays-Bas et les cartes TOTAL GR et AS24 Eurotrafic, dans les stations-service BP et ARAL en Allemagne, Autriche, Pologne, Suisse ainsi qu'au Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni.

Un partenariat à double enjeu

Étendre le réseau d'acceptation de la carte TOTAL GR en Europe permet de proposer aux clients une offre de stations plus dense et d'augmenter les volumes réseaux avec un premier objectif à 50km3 en captant les clients encartés du partenaire. Avec BP, Total vient densifier et renforcer son réseau

dans de nouveaux pays et drainer ainsi des volumes supplémentaires vers ses stations.

Acteur important dans le monde des cartes, BP est surtout un partenaire dont les positions en Europe sont complémentaires à celles de Total.

Avec l'acceptation de la carte TOTAL GR en Autriche et en Suisse, le Groupe répond à de nombreuses demandes clients, en particulier celles des allemands.

De nouveaux partenariats

De nouveaux partenariats avec des acteurs majeurs tels que le groupe hongrois Mol, Routex, la société italienne API et le groupe français MAN viennent alimenter ce même objectif de proposer toujours plus de points de ravitaillement aux clients transporteurs et de développer l'utilisation de la carte TOTAL GR.

! RÉGLEMENTATION

NOUVELLES INSTALLATIONS AU DÉPÔT DE GENNEVILLIERS POUR LES SORTIES DU GAZOLE B10

En 2018, la France a décidé de transposer une directive européenne en autorisant une incorporation croissante de biocarburants en mettant à la consommation un gazole pouvant contenir une quantité d'EMAG (Esters Méthyliques d'Acides Gras⁽¹⁾) supérieure.

Une autorisation de mise sur le marché de ce nouveau type de gazole est intervenue en juin dernier. En cohérence avec son engagement de fournir une énergie durable, Total a décidé de proposer dans 40 stations-service du Réseau d'ici fin 2018, du gazole B10 (nom commercial : Diesel B10). C'est un gazole pouvant contenir jusqu'à 10% de biocarburants (7% de biodiesel de type EMAG et 3% de biodiesel de type EMC, Esters Méthyliques de Colza).

L'arrivée du gazole B10 en stations a nécessité de réaliser d'importants travaux sur les dépôts de carburants, maillons indispensables au bon fonctionnement de la chaîne de distribution.

Coup de projecteur sur les aménagements du dépôt de Gennevilliers qui ont été nécessaires pour un approvisionnement sûr et en quantité suffisante de ce nouveau carburant.

Modifications de tuyauteries des bras de chargement, pompes et aire de dépotage supplémentaires... le dépôt de Gennevilliers a subi un important lifting afin de pouvoir mettre le gazole B10 à disposition des chargements.

Tout a commencé début 2018 par des tests pour vérifier que la configuration du bras mixte de chargement B7/B30⁽²⁾ existant pouvait fonctionner pour le gazole B10. Une fois le constat positif fait, des équipements complémentaires étaient nécessaires pour accroître le nombre de bras de chargement permettant de charger ce nouveau produit, répondant ainsi aux objectifs de volumes de sortie ciblés.

C'est ainsi que les installations de 7 bras de chargement B7 existants répartis sur 4 îlots ont été modifiées pour permettre le remplissage des camions citernes en B10 ou en B30 selon la programmation choisie.

Chaque bras de chargement fonctionne à partir d'un calculateur qui gère le plan de chargement (par programmation de la quantité de produit à charger) et l'injection de biodiesel de type EMC.

Une deuxième aire de dépotage a également été aménagée afin de faciliter les rotations camions approvisionnant le dépôt en EMC. Enfin, un important travail en pomperie a été réalisé sur les tuyauteries pour le raccordement de trois nouvelles pompes (deux de dépotage et une de chargement) afin de répondre aux demandes de dépotage EMC et à celles des chargements B10/B30 au poste de chargement.

En termes de travaux, tous ces aménagements ont été réalisés en un peu plus de deux mois, soit un laps de temps très court. Cet ouvrage est le fruit d'une étroite collaboration entre les équipes du département Patrimoine Etudes Pilotage (PEP) et celles du département Dépôts de Supply et Logistique France dont le service Technique (le pôle Conception Maintenance⁽³⁾, le pôle Réalisations Automatisme) et l'équipe du dépôt de TOTAL Gennevilliers.

"Ce projet a fait appel à différents pôles de compétences qui ont su collaborer pour atteindre l'objectif fixé de satisfaire la demande d'approvisionnement des stations-service TOTAL en gazole B10. Participer au lancement de ce nouveau produit s'est révélé être un challenge technique à la fois complexe et très intéressant !", résume Agathe DEJEAN, chargée d'affaires au service Technique du département Dépôts.

Les bras mixtes B7/B10/B30 permettent le chargement de gazole B10 depuis fin septembre. La mise en service des nouvelles pompes est effective depuis le 15 novembre.

(1) Les **esters méthyliques d'acides gras** sont un type de biodiesel obtenu à partir d'huiles végétales par une opération de transestérification avec du méthanol.

(2) B7 : gazole pouvant contenir jusqu'à 7% de biodiesel de type EMAG. B30 : gazole fabriqué à partir de B7 + 23% de biodiesel de type EMC.

(3) Le **pôle Conception Maintenance** est intervenu lors de la phase d'étude et en support du pôle Réalisations Automatisme durant la réalisation du projet. C'est le garant des spécifications et des standards techniques. Ce pôle a collaboré avec les Achats lors de la consultation des entreprises en réponse au cahier des charges.



EGEDIS À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS

Lancé au printemps dernier par Egédis, le programme "Ecoute client" a été mis en place dans une démarche d'amélioration continue et de renforcement de la relation commerciale. Il s'articule autour de trois types d'enquêtes :

- Le questionnaire de satisfaction spontanée envoyé par email au client suite à sa dernière commande. Il permet, en seulement deux questions, d'avoir un retour sur la prise de commande et la livraison du carburant. En cas d'insatisfaction et de détection d'un problème éventuel, ce format permet de réagir très rapidement.
- L'enquête annuelle envoyée à tous les clients actifs, relative à la relation commerciale, la logistique carburant, la connaissance des services, l'appréciation globale, ainsi que les points forts et d'amélioration. Les retours clients permettent d'avoir une meilleure connaissance de leur profil, d'identifier des problèmes éventuels, d'améliorer la relation, et de créer des opportunités de développement.
- Le questionnaire nouveau client envoyé trois mois après la première commande. L'occasion de s'assurer que la relation commerciale a bien démarré, que la première livraison de carburant s'est correctement passée, d'évaluer la connaissance des services proposés par Egédis et la satisfaction globale en s'appuyant sur les points forts et points d'amélioration.

Avec des questions notées de 1 à 5, les clients qui attribuent une évaluation inférieure à 4 sont automatiquement rappelés par le service Qualité d'Egédis afin d'étudier la cause et leur apporter une réponse appropriée.

"Ce programme a été lancé pour nous permettre de jauger notre performance au fil des commandes, de pouvoir réagir presque instantanément en cas de problème, mais aussi de mesurer le niveau de connaissance et d'utilisation de nos services et de mieux connaître les attentes et besoins de nos clients", explique Pierre CAYER, directeur Commercial et Marketing chez Egédis.



A vous la parole !

Cher(e) Client(e),

Vous avez passé une ou plusieurs commandes de carburant chez Egédis ces derniers jours. Pour mieux répondre à vos besoins, aidez-nous à connaître votre niveau de satisfaction, en répondant à seulement 2 questions en moins d'une minute.

Je donne mon avis

Avec une volonté de renforcer encore son image auprès de ses clients et prospects, Egédis a également lancé le mois dernier sa première newsletter bimestrielle venant ainsi compléter le programme "Ecoute Client" et le dispositif d'emails promotionnels déjà en place.

(1) Filiale de la direction Carburants Professionnels, premier fournisseur en carburant de la grande distribution indépendante en France.



WELCOME TO MyTLSA

Lancé cet été par la filiale Total Lubrifiants Services Automobile, le nouvel outil MyTLSA accompagne quotidiennement les clients et leur facilite l'accès aux différents services.

Jusqu'ici, TLSA proposait un nombre relativement important d'applicatifs nécessitant pour chacun d'entre eux, un identifiant et un mot de passe. Avec MyTLSA toutes ces fonctionnalités sont regroupées en un seul endroit et mises à disposition des clients avec les mêmes identifiant et mot de passe. TLSA dispose maintenant d'un outil unique qui propose à ses clients l'ensemble de ses produits, services, et savoir-faire (plaquettes, tarifs, fiches techniques, fiches de sécurité Quick FDS, etc.). En quelques clics, les clients retrouvent toutes leurs informations centralisées et gagnent un temps précieux.

"MyTLSA est le fruit d'un travail transverse entre les équipes marketing de TLSA et les équipes SI de Total Marketing Services. Sous la responsabilité d'Anthony HUMBERT, ce projet est devenu réalité. Après quelques mois de test, la montée en puissance des utilisateurs nous confirme l'attente de nos clients. Les fonctionnalités de ce site sont non seulement informatives, mais elles doivent s'inscrire comme utiles voire nécessaires à nos clients afin de compléter le lien humain sur le terrain", conclut François HAON, Directrice Générale de TLSA.

AFRICA CUP 2018 : SOUTENEZ LA TEAM MAGIC FRANCE !

Voici en avant-première les joueurs de la **Team Magic France*** qui défendront les couleurs de Total Marketing France lors de l'**Africa Cup 2018, tournoi de foot interne transverse Afrique**.

Pour cette deuxième édition, ce ne sont pas moins de 24 équipes qui vont se rencontrer à Saly, au Sénégal du 14 au 16 décembre prochains.

TOUS AVEC LA TEAM MAGIC FRANCE: GO GO GO !



* Les équipes participantes au tournoi Africa Cup viennent d'Afrique ou travaillent au quotidien avec le continent, elles sont multi branches et parfois multi pays. La Team Magic France participe en tant qu'équipe invitée.



LES PACKS DMS FÊTENT LEUR PREMIER ANNIVERSAIRE

Un an après leur lancement, les packs "Services +" et "Privilèges", proposés par la filiale Combustibles de proximité DMS rencontrent un vif succès.

Associés à TOTAL Fioul Premier, ces deux packs sont de véritables outils de fidélisation et offrent un confort aux clients particuliers grâce à de nombreux services : météofoiul, information sur le marché, offre de prix garantie, ventes privées et bons plans, créneaux horaires de livraison, assistance d'un(e) Conseiller(e) Énergie de proximité, ou encore dépannage fioul 24h.

Un bilan très positif puisque pour cette première année, 23 514 clients ont souscrit à l'un des deux packs avec 10 373 pour le pack "Privilèges" et 13 141 pour "Services +", soit un tiers du portefeuille clients.

Pour renforcer la communication, un nouveau leaflet "TOTAL Fioul Premier, la formule tout compris", vient d'être lancé à destination des clients et prospects, qui met en avant les avantages du produit tout en valorisant les deux packs.

Bravo aux équipes de DMS pour ce beau succès commercial !

UNE QUESTION ?
UNE INFO À PUBLIER ?



CONTACTEZ
VOTRE CORRESPONDANT
COMMUNICATION

NOS FILIALES

