

 STRATÉGIE

## EN CETTE FIN D'ANNÉE TENDUE, MERCİ À TOUTES LES ÉQUIPES TMF MOBILISÉES



"Je profite du dernier numéro de l'année de *L'aparté*, et me joins au Comité de Direction de Total Marketing France pour remercier chacun et chacune d'entre vous des efforts déployés et de la solidarité démontrée au quotidien dans le contexte tendu du mouvement des "Gilets jaunes".

Depuis un mois, leurs actions restreignent régulièrement l'accès à plusieurs de nos dépôts et raffineries, et leur blocage récurrent et imprévisible des axes routiers, barrières de péage et ronds-points ont souvent rendu la circulation de nos transporteurs compliquée, voire impossible par endroits.

Il nous a aussi fallu faire des arbitrages délicats entre certaines priorités commerciales en rendant difficile l'explication aux clients BtoB concernés.

Nous devons aujourd'hui encore compter avec les incivilités d'automobilistes excédés et empêcher le débordement de casseurs au sein de nos installations. Malgré cette situation dégradée, j'ai pu constater chaque jour, et ce depuis plusieurs semaines, la mobilisation, l'implication et le professionnalisme de nos équipes : Supply et Logistique, Commerces, Filiales de distribution et Fonctions Support, vous avez tous su déployer votre ingéniosité pour servir au mieux nos clients.

Pour tout cela, je voulais vous dire un grand MERCI !

C'est sur ces mots, qu'au nom du CODIR, je vous souhaite ainsi qu'à tous ceux qui vous sont chers d'excellentes fêtes de fin d'année".

**Alexis VOVK**

Président de Total Marketing France

## LA RATP S'ARRÊTE À LA STATION TOTAL

En collaboration étroite avec la filiale Total Lubrifiants Saint-Priest (TLSP), le département Grands Comptes Marchés Publics (GCMP) de Total Marketing France vient de remporter un nouveau contrat avec l'un des leaders mondiaux de la mobilité urbaine.

Pendant 5 ans, Total sera le fournisseur privilégié de la RATP pour l'approvisionnement de ses véhicules industriels en Diaxol. Avec un volume de 2 000 m3 par an, représentant une augmentation de 82% du volume déjà réalisé, la conquête de ce nouveau marché représente pour Total une belle opportunité de renforcer sa position d'acteur majeur de la distribution de Diaxol.

Solution de traitement des émissions d'oxyde d'azote des moteurs diesel, le Diaxol va plus loin que l'AdBlue®. Agent de réduction des NOx additivé, sa formule exclusive protège le système SCR (*Selective Catalytic Reduction*) des véhicules industriels en cas de faibles charges, arrêts fréquents ou position statique : bus de ville, bennes à ordures, engins agricoles ou de travaux publics, etc. Il permet ainsi de protéger le système SCR contre la formation de dépôts pouvant causer son dysfonctionnement et garantit ainsi un fonctionnement optimal du véhicule.

Si Total a remporté cet appel d'offres, c'est aussi et surtout grâce aux équipes de TLSP qui l'ont accompagné dans la construction du dossier. Filiale à 100% du Groupe et anciennement Renault Truck Oil, Total Lubrifiants Saint-Priest est aujourd'hui le leader français de la distribution en vrac d'AdBlue® et de solutions additivées. "Leur soutien a été essentiel pour répondre aux exigences techniques très pointues du cahier des charges. Dans un délai très court, nous avons su mutualiser nos compétences et nous montrer réactifs pour apporter une réponse de qualité", souligne Nathalie KEHAVONG, déléguée Commerciale au département GCMP de la direction Carburants Professionnels.

"Ce nouveau contrat marque une étape majeure dans le développement de ces solutions additivées. En effet, cette formule brevetée issue de notre Centre de Recherche de Solaize répond directement à un besoin croissant des utilisateurs afin de dépolluer les gaz d'échappement des véhicules diesels.

*La RATP est désormais le porte étendard de notre technologie en matière de dépollution et permettra de mieux faire connaître ce produit non seulement à nos clients mais également à nos structures commerciales",* conclut Jean-Michel HIERONIMUS, président de TLSP.

Ce projet transverse montre une nouvelle fois la capacité des équipes Total à travailler de concert et à capitaliser sur les connaissances et compétences de chacun pour aboutir à une réussite collective.

*"L'obtention de ce nouveau contrat nous offre de belles perspectives de coopération après plusieurs années sans relation commerciale avec la RATP. Nous espérons ainsi ouvrir la voie à un déploiement de nos produits d'appel et de nos services associés : la fourniture de carburant, l'offre Sérénis, etc.",* explique André ZAFFIRO, chef du département GCMP.





## Bûches Premium

## TOTAL Bûches Premium : TOUT FEU, TOUT FLAMME !

Depuis plus de 5 ans, les filiales Combustibles et Energies (CEN) de proximité de Total Marketing France commercialisent avec succès des granulés de bois à la marque TOTAL Pellets Premium. Avec le lancement des TOTAL Bûches Premium, TMF diversifie son offre. *“Notre volonté est de nous positionner en tant que spécialiste de l'énergie bois vis-à-vis du consommateur et également de nos partenaires installateurs en offrant un bouquet le plus large possible”*, affirme Denis BÉNÉJAT, chef de Produit BtoC à la direction Combustibles et Energies.

Cette nouvelle offre représente une belle opportunité pour les filiales CEN lorsqu'on sait que le bois bûches est utilisé dans un grand nombre de maisons comme une solution de chauffage en complément d'une chaudière au fioul domestique (41% des consommateurs Bois se chauffant au fioul selon un sondage VIAVOICE). De plus, les nouveaux appareils de chauffage nécessitent du combustible de qualité pour atteindre le rendement optimal promis par les constructeurs de poêles ou d'inserts à bois. Enfin, les conditions de prise en charge de la garantie matériel favorisent aujourd'hui l'utilisation d'un bois sec, qualité dont disposent les TOTAL Bûches Premium.

Les bûches et les pellets reposent sur un socle commun que sont la qualité de produit premium et la qualité de service grâce à la prestation de livraison. Certifiées NF H1G1, les TOTAL Bûches Premium ont un rendement 30% supérieur à une bûche traditionnelle, rendu possible grâce à un bois sec dont le taux d'humidité à cœur est inférieur à 20%. La quantité de bois utilisée s'en trouve donc naturellement diminuée. *“La TOTAL Bûche Premium va permettre au consommateur d'utiliser deux bûches au lieu de trois pour un bois traditionnel, soit une économie de 30%”*, indique Stéphane BIHAN, installateur de poêles à bois de la société FLAMKÖ à Brest.

Avantage d'un point de vue logistique également puisque, comme l'explique Denis BÉNÉJAT, *“les granulés et les bûches premium sont conditionnés de la même façon, à la palette. Cela va nous permettre d'étoffer notre maillage et donc d'optimiser notre appareil logistique en remplissant au maximum nos camions de livraison”*.

Ce produit présente aussi un avantage non négligeable pour le consommateur : la qualité de service. *“La qualité de livraison se veut premium avec une partie logistique soignée, les TOTAL Bûches Premium conditionnées en ballot et filmées sur palette pouvant être livrées au plus près du lieu de stockage du client”*, souligne Aurélie ABGUILLERM, conseillère Energie chez CPO Brest. Libéré des corvées de rangement, il n'a plus qu'à se servir et peut profiter d'une bonne flambée. D'abord coupées, séchées, brossées puis écorcées avant d'être conditionnées, les TOTAL Bûches Premium permettent de bénéficier de tous les agréments d'un feu de bois classique avec en plus un bois “propre” (sans mousses, lichens et insectes).

Les premiers retours clients sont très positifs. Ils constatent par eux-mêmes qu'avec une consommation inférieure, les bûches TOTAL Premium ne reviennent pas plus cher que le bois traditionnel au kWh rendu.

Avec un marché des poêles à bûches en croissance (+7% en 2017) et l'évolution technologique des appareils à double combustion et haut rendement qui nécessitent un combustible de qualité, de belles perspectives s'ouvrent à TOTAL Bûches Premium !

Retrouvez toutes les offres BOIS TOTAL sur [total-proxi-energies.fr](http://total-proxi-energies.fr) et en sac dans nos stations TOTAL.

## FOCUS

## TOTAL MARKETING FRANCE PARTICIPE À L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE PAR LE SPORT

Depuis 20 ans, *Sport dans la Ville* est la principale association d'insertion par le sport en France. L'ensemble des programmes mis en place par cette association permet de favoriser l'insertion sociale et professionnelle de 6 000 jeunes en participant activement à leur progression et à leur développement.

Depuis plusieurs années déjà, Total est partenaire de l'association et soutient ces différentes actions. À la Direction des Relations Régionales Sud-Est plus précisément, dans le cadre du programme *Job dans la Ville*, la DRRSE coordonne les actions volontaires des collaborateurs de Total en région pour être parrains de jeunes et les accompagner sur le chemin de la formation et de l'emploi.

L'association a également été mise à l'honneur cette année lors du tournoi de foot annuel de Total Marketing France. Pour la première fois, chacune des équipes participantes soutenait une association de son choix en ligne avec la feuille de route sociétale de TMF et grâce à la victoire des Lyon de TMF, *Sport dans la Ville* a remporté la somme de 3 000 euros. Voilà encore une belle marque de l'engagement RSE des collaborateurs de TMF !

Le 8 novembre dernier à Lyon, Fabrice VALERIO (Directeur Régional Sud-Est) et le Comité RH de TMF, accompagnés de chefs d'établissement de la région Rhône-Alpes, se sont joints aux festivités organisées par *Sport dans la Ville* pour une soirée anniversaire retraçant l'histoire de l'association depuis sa création. Toutes et tous ont apprécié cet excellent moment de partage.

Pour en savoir plus sur le parrainage de jeunes inscrits à l'association *Sport dans la Ville*, vous pouvez contacter Fabrice VALERIO : [fabrice.valerio@total.com](mailto:fabrice.valerio@total.com)







## YSBLUE VALORISE SON EXPERTISE BRETONNE

Leader en France de la distribution de carburants marins pour les bateaux et navires du littoral français, YSBLUE est devenu depuis peu membre de l'association Produit en Bretagne.

Filiale de la direction Carburants Professionnels, YSBLUE fait désormais partie des 422 entreprises membres de l'association à s'engager pour le développement économique et culturel de leur territoire. Créé pour mettre en avant les entreprises qui produisent en Bretagne et favoriser ainsi leur croissance, ne devient pas membre de ce réseau prisé qui veut ! "C'est une démarche volontaire et réfléchie, il faut être sûr de pouvoir apporter quelque chose et surtout être en phase avec les valeurs de l'association", souligne Jean-Loup THIVET, Directeur Général d'YSBLUE.

L'éthique, la solidarité, l'ouverture, le respect de toutes les parties prenantes (salariés, clients, fournisseurs)... en adhérant à Produit en Bretagne, les sociétés signent une charte d'engagement qui va dans ce sens.

Des rencontres entre les membres de l'association sont régulièrement organisées sur des thématiques très variées avec pour objectifs d'échanger sur les bonnes pratiques, de partager des compétences (sociales, juridiques, commerciales, etc.), s'enrichir et s'inspirer des expériences de chacun mais aussi de se soutenir face à des sujets plus complexes.

"C'est un véritable enrichissement humain au quotidien et l'occasion pour YSBLUE de faire rayonner la Bretagne en dehors de ses frontières. C'est pour nous tous une grande fierté d'appartenir à ce réseau", conclut Jean-Loup.

Rendez-vous sur le site [ysblue.fr](http://ysblue.fr).

## CHALLENGE OBJETS CONNECTÉS : LES RÉSULTATS

Découvrez les 5 meilleures idées innovantes sélectionnées par le jury.

Le 21 novembre dernier a eu lieu la remise des prix du Challenge Objets Connectés. L'événement s'est déroulé dans la nouvelle salle de créativité du Spazio sur le site de Nanterre où ont été conviés tous les collaborateurs ayant déposé une idée, les responsables hiérarchiques ainsi que les Business Angels<sup>(1)</sup>.

Pour rappel, le challenge avait été lancé du 13 juillet au 14 septembre avec l'objectif de mobiliser les collaborateurs de TMF à soumettre des idées innovantes autour des objets connectés que nous pourrions proposer à nos clients BtoB et/ou BtoC.

Parmi les idées postées, le jury a sélectionné les 5 meilleures sur des critères de faisabilité (niveau d'investissement, potentiel d'échec) et de contribution stratégique (création de solution pour le client, champion de la proximité, orientation de croissance et de résultat, des équipes agiles, diverses et engagées).

Découvrez ci-dessous les 5 lauréats :

| CLASSEMENT | TITRE DE L'ANNÉE                        | COLLABORATEURS                                                     | RÉCOMPENSES                             |
|------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1          | Capteur appareil distributeur carburant | Nicolas GENSE<br>direction Carburants Professionnels               | Une montre connectée                    |
| 2          | Simply Order ou No Soucy                | Gilles BIEBOLD<br>CPE énergies - filiale Combustibles et Energies  | Un bracelet connecté Garmin             |
| 3          | Capteur IoT Domestique                  | Cédric DELHOUGNE<br>département Communication et Relations Clients | Une mini Google Home                    |
| 4          | Pacemaker énergétique                   | Lila CHERAFA<br>CPE énergies - filiale Combustibles et Energies    | Chèque cadeau FNAC d'une valeur de 30 € |
| 5          | Beacons en stations                     | Alexandre ROCHE<br>Secretariat Général                             | Chèque cadeau FNAC d'une valeur de 30 € |



En outre, vous trouverez ci-dessous les idées que les Business Angels se sont proposés d'accompagner pour accélérer leur mise en œuvre :

- **Une téléjauge connectée ultrason**  
d'Hermann GREGOIRE (Charvet La Mure Bianco - filiale Combustibles et Énergies) par Lucile BADAIRE (direction Supply et Logistique France)
- **Des magasins connectés sans personnel**  
de Benjamin MANSIAT (direction Réseau et Cartes Pétrolières) par Fabrice VALERIO (direction Régionale Sud-Est)
- **Des capteurs appareil distributeur carburant**  
de Nicolas GENSE par Vincent PUBERT (Stela - filiale Carburants Professionnels) et Lucile BADAIRE
- **Un bouchon de réservoir connecté**  
de Nicolas GENSE par Vincent PUBERT
- **Des beacons dans les stations BtoC**  
d'Alexandre ROCHE par Virginie AFONSO (direction Lubrifiants France)
- **Une jauge connectée livraison bord à bord**  
de Magalie HOLLEBECQ (DMS - filiale Combustibles et Énergies) par Virginie AFONSO
- **Tout sur ma livraison**  
de Soledad DA COSTA (CPE énergies - filiale Combustibles et Énergies) par Virginie AFONSO

(1) Managers choisis par leur directeur pour accompagner des projets internes Innovation.

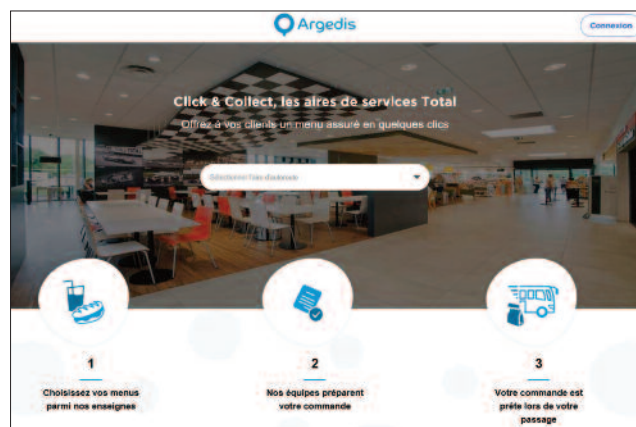
## LE NOUVEAU RÉFLEXE "CLICK AND COLLECT RESTAURATION" POUR LES AUTOCARISTES

Faire une pause chez Total n'aura jamais été aussi simple ! Dans quelle station s'arrêter ? Que proposer aux clients pour déjeuner ? Comment leur éviter une attente trop longue ? Un quotidien allégé et un voyage l'esprit tranquille pour les autocaristes avec le nouveau service proposé par Total : "Click and Collect restauration".

Faciliter la vie des conducteurs de car et faire plaisir aux clients, c'est l'objectif de ce nouveau site lancé par Argedis, filiale Réseau de Total Marketing France. Grâce à "Click and Collect", les autocaristes pourront proposer une offre de restauration pratique, complète et efficace à leurs passagers.

Pour cela rien de plus simple, il leur suffit de se connecter à la plateforme "Click and Collect", de sélectionner la station-service la plus proche de leur parcours, de choisir les menus parmi les enseignes proposées et de récupérer la commande lors de leur passage.

Ce nouveau service est disponible depuis le 28 novembre dernier dans certaines aires de service TOTAL et s'étendra à de nouvelles stations dans les prochains mois.



## 🔒 SÉCURITÉ



## FLASH SÉCURITÉ – LES EPI

Connaissez-vous les EPI ? Destinés à protéger le travailleur contre un ou plusieurs risques, leur utilisation doit être envisagée en complément des autres mesures d'élimination ou de réduction des risques.

**Les EPI peuvent sauver la vie...**

Définis par le Code du Travail comme des "dispositifs ou moyens destinés à être portés ou tenus par une personne en vue de la protéger contre un ou plusieurs risques susceptibles de menacer sa santé ou sa sécurité", les équipements de protection individuelle (EPI) doivent être fournis par l'employeur aux salariés<sup>(1)</sup>. Ils viennent en complément des équipements de protection collective (EPC)<sup>(2)</sup>.

Les risques rencontrés peuvent être d'origines diverses : mécaniques (coups, chocs, coupures, etc.) ; électriques (électrocution, électrisation, etc.) ; thermiques (brûlures, flammes, etc.) ; chimiques (vapeurs, agents toxiques ou cancérigènes, etc.) et bien d'autres.

**... mais les EPI ce n'est pas pour la vie !**

Certains EPI ont une durée de vie limitée et peuvent se dégrader. D'autres sont soumis à des contrôles réglementaires et doivent être à minima vérifiés avant chaque utilisation. Lors de déplacement sur les sites industriels ou les chantiers, il est important de vérifier en amont qu'ils sont adaptés à l'intervention, en bon état et qu'ils ont, si besoin, été contrôlés.

(1) Pour se doter d'EPI, le groupe TOTAL a signé un contrat cadre avec la société Intersafe - fournisseur européen incontournable de produits et de services pour la sécurité sur le lieu de travail.

(2) Les équipements de protection collective doivent être privilégiés mais si leur mise en place n'est pas possible, l'employeur doit fournir à ses salariés des équipements de protection individuelle adaptés.



## AFRICA CUP : LA TEAM MAGIC FRANCE AVEC LES HONNEURS !

Nous vous les avons présentés dans le précédent numéro de *L'aparté*... Ils étaient 9 joyeux lurons pour représenter Total Marketing France à la 2<sup>ème</sup> édition de l'Africa Cup, tournoi de foot interne et transverse (E&P, M&S, GRP et Trading) organisé par la direction Afrique, du 14 au 16 décembre à Saly (Sénégal).

Parmi les 24 équipes engagées, la Team Magic France comptait dans ses rangs des collaborateurs TMF issus de différentes directions (Réseau et Cartes Pétrolières, Carburants Professionnels, Supply et Logistique France, Combustibles et Energies, Lubrifiants France et Secrétariat Général) et de filiales (TLSA, Alvée et STELA)... une belle diversité de métiers !

*"Nous sommes fiers d'avoir été choisis comme ambassadeurs de Total Marketing France pour l'édition 2018 de l'Africa Cup. Ce tournoi nous aura permis de partager de beaux moments avec nos collègues africains."*, déclare Jessy AUBURTIN, capitaine de la Team Magic France.

Sur le terrain, la Team Magic France a réalisé un parcours plus qu'honorabile, éliminée sur le fil par le Maroc en barrages d'accès aux quarts de finale après une étouffante série de tirs aux buts (0-0, 3 tab à 2). Cette performance est d'autant plus méritoire que nos petits Bleus ont hérité d'un groupe difficile avec les deux futurs finalistes. Félicitations à l'Angola qui s'impose 1 à 0 contre le Cameroun en finale, le Sénégal, pays hôte de la compétition, complétant le podium.

Tous les participants sont repartis enchantés avec la tête pleine de merveilleux souvenirs.



Joyeuses  
FÊTES

UNE QUESTION ?  
UNE INFO À PUBLIER ?



CONTACTEZ  
VOTRE CORRESPONDANT  
COMMUNICATION

NOS FILIALES

CEN



CAP



LUBRIFIANTS



RÉSEAU



Directrice de la publication : Anne-Françoise Tancrede / 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 : DR ; Total / Conception-réalisation : Dialogues / Publication à usage interne. Total Marketing France, 562 avenue du Parc de l'Île – 92029 Nanterre Cedex.