TOTAL

l'aparté
ENTRE TMF & SES FILIALES

TMF

N°22
Mars 2019

Usage interne uniquement

ÉVÈNEMENT

TOTAL EXCELLIUM EST DE RETOUR SUR LES ÉCRANS !

Total lance une nouvelle campagne internationale pour sa gamme de carburants TOTAL EXCELLIUM.

Dans cette campagne menée avec l'agence BETC, le carburant TOTAL EXCELLIUM est incarné par une armée de super héros issus d'univers, d'ethnies et d'époques différentes. Sa mission ? Faire disparaître la crasse, elle-même représentée par une horde de monstres hideux et sales.

Sur un ton résolument moderne et spectaculaire, cette nouvelle campagne met en avant l'effet nettoyant du carburant TOTAL EXCELLIUM et ses bénéfices pour le consommateur. Un moteur propre, c'est un moteur qui dure plus longtemps, qui consomme moins, qui conserve ses performances d'origine et qui émet moins de CO_2.

La campagne est signée "*Le carburant qui nettoie votre moteur kilomètre après kilomètre"* un message clair sur le bénéfice produit du carburant TOTAL EXCELLIUM, qui fait écho à la signature du Groupe : *"Committed to Better Energy"*.

Réalisée par Simon McQuoid, cette campagne utilise les codes populaires des films blockbusters.

Le réalisateur australien y apporte une touche décalée qui plongera les téléspectateurs dans un univers détonant pour une communication sur les carburants.

La médiatisation de cette campagne sera déployée du 7 avril au 12 mai à la télévision, à la radio et en digital. Celle-ci s'affichera également dans les 3 500 stations-service à marque TOTAL, TOTAL Access et ELAN en France. Une seconde vague est prévue à l'automne.

En attendant de découvrir le spot le dimanche 7 avril sur TF1, après le journal de 20h, découvrez un aperçu avec une bande-annonce spectaculaire et prometteuse disponible sur notre version en ligne !

NOUVEAUTÉ

E-KIP, LE NOUVEAU RÉFLEXE EN STATION

Déployé depuis le 18 mars sur la grande majorité du Réseau, e-kip est le nouvel assistant digital dédié aux équipes en station. Bien plus qu'une simple tablette, ce nouvel outil de travail a été conçu pour faciliter leur quotidien. Ce sont ainsi près de 2 000 tablettes qui vont équiper la quasi-totalité des stations.

Disposée près des caisses, la tablette permet, de manière simple et ludique, d'avoir un accès plus rapide aux informations et de consulter les dernières actualités. *"L'utilisation est assez intuitive et les contenus vraiment utiles au quotidien"* souligne Alexandre HUYBRECHTS du Relais de Morainvilliers-Nord (78).

On y retrouve la mise à disposition permanente des procédures et outils réglementaires dématérialisés (manuel station, mémento Cartes, accès à la base de données documentaires ACE online, etc.) ainsi que l'accès aux actualités marketing et commerciales (plan promo de l'année, plans de pose, Totem mag, etc.). E-kip a également pour vocation de transmettre des connaissances sur l'environnement de la station au travers de formations telles que Action[1]. Enfin, e-kip facilite le recrutement et la fidélisation via des applications spécifiques : Club TOTAL, TOTAL FLEET…

(1) Formation 100% digital destinée aux équipes en station-service ayant pour but de faire évoluer l'accueil en station.

Régulièrement mis à jour, ce nouvel outil représente déjà une vraie source d'informations pour ses premiers utilisateurs.

Découvrez en images, la vidéo de lancement destinée au personnel en station sur notre version en ligne.

AUSSI RUSÉ QU'UN RENARD, BIENVENUE SUR TMF SI MALIN

Né en janvier, TMF SI Malin est LA communauté que tous les collaborateurs de Total Marketing France doivent connaître. Démystifier le côté obscur de l'informatique par un langage simple et enjoué, telle est la mission que s'est donnée l'équipe Coordination des Systèmes d'Information du Secrétariat Général.

Avec la suite Office 365 de Microsoft, Total propose depuis septembre 2018 un nouvel environnement pour mieux collaborer, favoriser la mobilité et faciliter l'ouverture à l'externe.

Accessible depuis le réseau social Yammer de la suite Office 365, la communauté "TMF SI Malin" est une vraie mine d'informations où les collaborateurs de TMF peuvent :

- poser leurs questions sur les Systèmes d'Information (SI),
- partager les bonnes pratiques et procédures,
- trouver des trucs et astuces sur les nouveaux outils d'Office 365, tels que Teams ou Sharepoint,
- trouver l'agenda des prochains webinars autour de SAP,
- et bien d'autres choses.

Rendez-vous sur Yammer : TMF SI malin

STRATÉGIE

KAWASAKI – ELF, UN PARTENARIAT RENOUVELÉ

Le 14 février dernier, Patrick MARCHAL, Directeur Général de Kawasaki France et Françoise HAON, Directeur Général de Total Lubrifiants Services Automobile ont signé le renouvellement du contrat de partenariat liant les marques Kawasaki et ELF pour les cinq prochaines années (2019-2023). L'accord porte sur la préconisation exclusive des lubrifiants ELF dans le réseau Kawasaki en France.

La reconduction de ce partenariat illustre parfaitement la volonté et les ambitions partagées des deux sociétés de conquérir des parts de marché et d'accroître les volumes des lubrifiants moto ELF auprès des concessionnaires Kawasaki.

(1) Championnat du monde de Superbike.

Les deux marques collaborent depuis 2007 en France avec un partenariat dynamique fondé sur des valeurs communes, la passion et la performance.

En WSBK[1] et en endurance, la collaboration technique des deux marques a permis d'atteindre l'excellence et d'apporter de nombreuses victoires au cours de ces dix dernières années.

Depuis 2014, avec le lubrifiant co-brandé "VENT VERT", ELF et Kawasaki ont mis leur expertise technique au service des passionnés de la marque et optimisent ainsi leurs performances.

Françoise HAON – Directeur Général de Total Lubrifiants Services Automobile et Patrick MARCHAL - Directeur Général de Kawasaki France.

TOTAL DEVIENT FOURNISSEUR D'ADBLUE® EN PREMIÈRE MONTE POUR PSA

Total poursuit son développement sur le marché de l'AdBlue® et remporte un nouvel appel d'offres pour la fourniture de ce produit en première monte des véhicules diesel produits dans les usines du groupe PSA au périmètre de l'Europe (France, Allemagne, Slovaquie, Pologne et Royaume-Uni). Un nouveau gros contrat un peu plus d'un an après avoir remporté l'appel d'offres pour la fourniture d'AdBlue® sur les véhicules légers sortis des usines Renault en Europe (lire l'article paru dans L'aparté de janvier 2018). Cet accord sur 5 ans renforce un peu plus encore le partenariat historique entre Total et le groupe PSA. En effet, Total est le partenaire de référence des marques Citroën (depuis 1968), Peugeot (depuis 1995), et DS (depuis sa création en 2015) pour :

- la Recherche & le Développement,
- la fourniture des usines du groupe PSA en lubrifiants de première monte,
- la recommandation exclusive en après-vente dans les réseaux des trois marques du groupe PSA,
- le partenariat en compétition automobile auprès des entités Peugeot Sport, Citroën Racing et DS Performance.

Avec un volume estimé à 12 000m³ par an, dont 8 000m³ en France, sur la période 2019-2023, il s'agit d'un contrat commercial majeur qui couvre l'ensemble du périmètre de PSA en France, à savoir les cinq sites de Mulhouse, Poissy, Sevelnord, Sochaux et Rennes.

"C'est une nouvelle preuve de la confiance que le Groupe PSA accorde à Total sur la fourniture de première monte qui vient compléter notre offre actuelle en huile moteur et en huile de boîte de vitesse", explique Jean THELAMON, responsable Grands Comptes au sein de la direction Automotive de Total Lubrifiants, et coordinateur avec la direction Carburants Professionnels de la réponse à l'appel d'offres de PSA.

"Grâce à ce nouveau partenariat, Total fournira quasiment l'ensemble des fluides équipant un véhicule diesel fabriqué dans une usine européenne de PSA, ce qui est pour le Groupe une belle fierté. En gagnant des marchés significatifs comme Renault et PSA, le Groupe se positionne solidement sur le marché de l'AdBlue®", conclut André ZAFFIRO, chef du département Grands Comptes Marchés Publics à la direction Carburants Professionnels.

Prochaine étape importante le 1er avril, date du démarrage de livraison en première monte. C'est un gros challenge pour TOTAL Lubrifiant Saint-Priest qui va gérer la logistique.

SÉCURITÉ

RETOUR SUR LES RÉSULTATS SÉCURITÉ ET SÛRETÉ DE L'ANNÉE 2018

Rencontre avec Emmanuelle KOSCHER, chef du département Sécurité Santé Sûreté à la direction HSEQ, pour un bilan de l'année 2018.

Quel bilan feriez-vous de cette année 2018 pour TMF en matière de sécurité ?

En 2018, TMF a enregistré 28 évènements impactant le TRIR, contre 29 en 2017. Ce qui donne un TRIR de 1,64 à fin décembre.

Cette progression est juste conforme à l'objectif de réduction que nous nous sommes fixé.

Ces accidents surviennent majoritairement en manipulant des objets et des outils (couteaux, boîtes de conserve…) ou dans les déplacements (espaces encombrés, sol glissant, escaliers…).

Si l'ensemble des collaborateurs peut être fier des résultats 2018, la prévention des accidents doit rester notre priorité car les objectifs sont ambitieux et que chaque accident évité, c'est un collaborateur de plus qui rentre sain et sauf chez lui le soir.

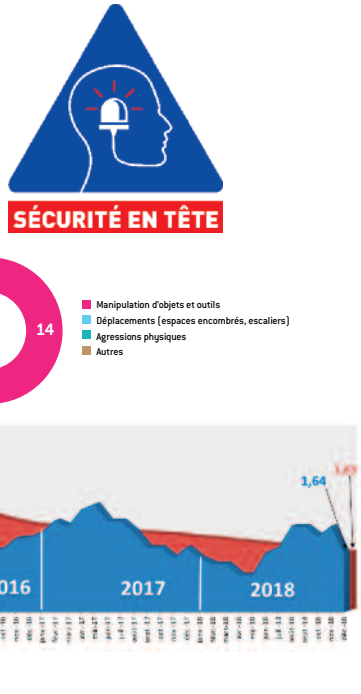
Certains évènements à haut potentiel de gravité (*High Potential Events* ou HIPO) méritent aussi toute notre attention. En 2018, TMF en compte 6, dont 4 concernent le transport. Cette activité reste à risque pour TMF : d'une part, les volumes d'hydrocarbures transportés sont importants ; d'autre part, les évènements de transport peuvent impliquer d'autres usagers de la route ou conduire à des épandages de produits. Les HIPO doivent donc être analysés et tout doit être mis en œuvre pour éviter les accidents.

Certains évènements sont la conséquence de malveillances : si le nombre de braquages et de cambriolages est en baisse régulière depuis plusieurs années, les incivilités, elles, sont en augmentation. En 2018, plusieurs hôtes de vente ont même été agressés physiquement. Ces actes sont inacceptables !

En 2019, l'agencement des stations continuera à être amélioré en tenant compte de la sécurité des salariés. Les formations à la prévention des incivilités et la communication vers les clients seront renforcées.

L'année 2018 a connu son lot de crises : agriculteurs, grèves en raffineries, manifestations des gilets jaunes ayant impacté stations-service, dépôts et transport… au final : 43 jours de mobilisation des équipes en salle de crise ! Sans compter les formations et les exercices.

Merci à tous les collaborateurs qui ont contribué aux bons résultats sécurité de TMF par leur implication au quotidien !



UNE JOURNÉE DE SENSIBILISATION AUX RISQUES ROUTIERS

C'est au centre technique de l'APTH[1] basé au Creusot (Saône-et-Loire) que s'est déroulé les 6 et 7 février derniers le CODIFIL[2] de la direction Combustibles et Énergies.

Organisées régulièrement, ces réunions sont l'occasion pour Joël NAVARON, directeur Combustibles et Énergies de réunir les chefs de département et les directeurs des 8 filiales afin de partager sur les différents projets et sujets stratégiques de la direction.

Réunis au centre technique de l'APTH pour une journée de sensibilisation aux risques routiers, les membres du CODIFIL ont eu l'opportunité de conduire trois types de véhicules poids lourds : citerne semi-remorque, citerne petit porteur, tracteur poids lourd.

La demi-journée a ainsi été consacrée à des exercices ciblés : le renversement sur un rond-point, le freinage en descente et l'évaluation des distances de freinage en ligne droite avec évitement d'obstacles.

Premier centre européen dédié à la sécurité du transport routier, le centre technique de l'APTH a ouvert en 1995 et l'ensemble des chauffeurs de la direction Combustibles et Énergies y est formé initialement ou en recyclage. Il s'étend sur 22 hectares, 4 kilomètres de pistes et comporte 10 ateliers ou pistes d'exercice avec 15 véhicules différents à disposition des participants.

(1) Association Prévention Transports Hydrocarbures.
(2) Comité direction des filiales.

AMÉLIOREZ VOS PROCESSUS AVEC L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Vous souhaitez des processus plus efficients, des projets qui aboutissent dans les temps, des équipes plus souples et agiles, et des collaborateurs plus satisfaits de leur contribution : lancez-vous dans l'Excellence Opérationnelle office. Total Marketing France s'est lancé dans la démarche depuis 2015 avec de vrais succès. Christian VARESCON, référent Excellence Opérationnelle pour TMF resitue pour vous l'essentiel de cette démarche en quelques mots.

L'Excellence Opérationnelle (EO) est d'abord une méthodologie et une culture d'amélioration continue qui se pratique à partir d'un ensemble d'outils. L'objectif est de rendre une activité plus efficace tout en gardant un équilibre entre la performance et l'humain. Pour cela, le principal levier est d'éliminer ou réduire les sources de gaspillage, c'est-à-dire les opérations qui consomment de l'énergie, des moyens, des compétences ou du temps sans générer de la valeur pour le client. Le temps économisé peut alors être utilisé pour apporter de nouvelles valeurs ajoutées aux clients concernés.

Une démarche d'EO doit être organisée et accompagnée pour qu'elle soit progressive dans le temps et dans l'acquisition d'expérience, en priorité là où c'est nécessaire et avec des formations adaptées à chacun des différents types d'acteurs.

Quelle que soit la nature du processus, industriel, technique ou tertiaire, il s'agit toujours de tendre vers le "bon du 1er coup" pour faire le "juste nécessaire" pour le client. Tout cela donne du sens à la mission de chacun et contribue à développer le bien-être au travail.

Que ce soit pour un projet, un processus ou le fonctionnement d'une équipe, il s'agit d'abord, ensemble :

1) de définir des objectifs ambitieux, de trouver les améliorations à apporter et la bonne façon de les réaliser. Ce travail est facilité par des outils qui utilisent un mode de travail visuel (post-it par exemple),

2) d'être capable de faire avancer les choses dans le planning fixé. Là aussi on pratique ce qu'on appelle un management visuel de la performance, avec des supports appropriés qui assurent une visibilité et une réactivité permanente.

Les nombreux bénéfices apportés par l'EO peuvent être classés en 7 grandes catégories :

1) Vision et compréhension partagées du processus
2) Optimisation du processus
3) Amélioration des relations humaines
4) Pilotage efficace grâce au Management Visuel de la Performance (MVP)
5) Compétences renforcées et transmission du savoir et savoir-faire facilitée
6) Référentiel et documentation simplifiés et clairs
7) Nombreuses possibilités d'étendre la démarche d'EO

Sur le plus long terme, outre ses effets directs, une démarche d'EO permet d'améliorer plus globalement la sécurité, la qualité, le taux de service, le fonctionnement RH, le développement des compétences et le bien-être au travail. On passe d'une culture de pompier à une culture de progrès continu et durable.

Chez TMF, nous avons déjà mené avec succès plus d'une vingtaine de chantiers, y compris dans deux filiales. Alors n'ayez pas peur, lancez-vous et testez l'Excellence Opérationnelle !

Pour plus d'information :
Christian VARESCON, christian.varescon@total.com,
Total Marketing France, Direction HSEQ, Département Maestro et Excellence Opérationnelle.

ONE TOTAL AU SERVICE DES LIVRAISONS DE FOD PAR FER POUR EDF

C'est l'histoire d'un flux qui a toutes les caractéristiques d'un flux camions (faibles volumes, courte distance et absence de visibilité) mais qui administrativement ne peut s'effectuer qu'en train car nécessitant régularité, anticipation et volumes importants.

La direction Total Fioul Industries (TFI) livre historiquement par voie ferroviaire au départ de la raffinerie de Grandpuits du fioul domestique (FOD) aux deux centrales EDF de Vaires-sur-Marne et Vernou-la-Celle-sur-Seine (Seine-et-Marne). Ce combustible y est utilisé pour faire face aux pics de consommation d'électricité. Les opérations logistiques d'approvisionnement sont gérées par la direction Supply et Logistique France (SLF) qui doit respecter un cahier des charges très contraignant, notamment en termes de procédures et horaires de livraison.

Des problèmes d'acheminement du produit rencontrés depuis 2016 et le désengagement, à l'issue d'un appel d'offres en 2017, de la SNCF en tant que tractionnaire historique des wagons, ont conduit Total Marketing France à changer d'opérateur pour le transport fer du FOD. Le nouveau tractionnaire ECR retenu par TMF ne donne pas satisfaction, de même que VFLI consulté par SLF en back-up. Une année 2017 maussade, jalonnée de nombreuses difficultés, amenant au très maigre bilan de seulement 5 rames de wagons livrées (contre 25 en 2015 et 14 en 2016) !

Face au mécontentement grandissant d'EDF qui n'a d'autre choix que de se faire livrer par des norias de camions, les équipes SLF, Logistique Fer de la branche Raffinage-Chimie et TFI s'activent pour mettre en place un nouveau flux fer fiable et pérenne, en confiant, au 1er janvier 2019, la traction à Lineas suite à l'appel d'offres européen mené par les équipes du département Optimisation et Achats Logistique RBE(1). Pour remplacer les wagons finalement restitués par EDF en juillet 2018, une solution est trouvée en interne avec le Raffinage-Chimie (RC) afin de mettre à disposition d'EDF des wagons répondant à leur cahier des charges techniques.

Le moyen retenu est l'échange d'une rame entre le RC (wagons de 90 tonnes) et Total Marketing France (wagons de 80 tonnes), avec la validation des partenaires détenteurs.

Les résultats sont déjà probants : au total, 5 rames de FOD ont été livrées à EDF entre janvier et mars 2019. Il reste désormais à pérenniser l'utilisation de la rame prêtée par le RC pour EDF qui est évidemment très satisfait de la reprise des livraisons de FOD par fer sur ses sites parisiens.

Un bel exemple de collaboration interbranche dans l'esprit du ONE TOTAL !

(1) Le département OAL a pour mission de :
- concevoir les solutions logistiques optimales en termes de sécurité, coûts et efficacité pour le stockage et l'acheminement des produits des sites de production vers les sites de consommation,
- négocier les contrats d'achat et le contrôle des prestations logistiques pour l'ensemble de RBE (Business Unit Raffinage Base Chem Europe), en s'appuyant sur des "category managers".

RETROUVEZ LA VERSION EN LIGNE ET ACCÉDEZ À L'ENSEMBLE DES ARCHIVES DE L'APARTÉ SUR :

http://laparte-tmf-filiales.total.fr

UNE QUESTION ?
UNE INFO À PUBLIER ?

CONTACTEZ VOTRE CORRESPONDANT COMMUNICATION

NOS FILIALES

CEN : Alvéa, CALDEO, charvet lamurablanco, CPE, 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 ; Isabelle Arnould ; Virginie Rassinoux ; Sylviane Tallandier ; Emilie Audebert ; Carène Passo ; Chantal Maizel ; Jean-Philippe Cabot / Rédaction : Marie Pimond ; Aurélien Vadier / Crédits : DR ; Total ; Veodi : Histoire de Vies / Conception-réalisation : Dialogues / Publication à usage interne. Total Marketing France, 562 avenue du Parc de l'Île - 92029 Nanterre Cedex.

TOTAL