

 ÉDITO

DES PERSPECTIVES ENTHOUSIASMANTES DANS TOUS NOS DOMAINES D'ACTIVITÉS

TMF se porte bien ! Les résultats 2019 sont excellents, et ce malgré une année chahutée (crise Lubrizol et approvisionnement carburants et fiouls) ! Je suis ravi de prendre mes fonctions dans ces conditions et tiens à vous remercier, tout comme Alexis Vovk à qui je suis fier de succéder, pour tout le travail accompli.

Et maintenant, quels sont les enjeux pour 2020 ? Comme chaque année, la priorité est de veiller à ce que nos opérations s'effectuent en parfaite sécurité et dans le plus grand respect de l'environnement. Sur le plan business, 2020 sera notamment l'année des nouvelles énergies, domaine dans lequel notre ambition est de devenir rapidement leader, et ceci tout en maintenant notre excellence sur l'ensemble des marchés pétroliers et de service sur lesquels TMF évolue.

À ces fins, notre feuille de route va s'articuler autour de quatre piliers :

• La Performance

Elle repose largement sur nos activités historiques. La valeur qu'elles génèrent sera déterminante pour accompagner efficacement notre développement dans les nouvelles énergies et les nouvelles offres non pétrolières. Il faut également tenir compte du fait que cette exigence de performance doit s'appliquer à l'ensemble de nos activités (actuelles et nouvelles) et tiendra aux liens que nous saurons créer entre nos différents métiers et à la dynamique collective entre les Directions.

• La Transition (à la fois énergétique et celle de nos activités)

Elle suppose un accompagnement de nos clients vers les énergies nouvelles, la création de nouveaux lieux de distribution (ex : parkings, voirie...) mais aussi l'adaptation des offres existantes et du Retail aux nouveaux modes de consommation, ainsi qu'un développement important des nouvelles filières du Commerce BtoB (bois, GNL, H2...)



• La Responsabilité Sociétale et Environnementale

Elle prend plusieurs formes d'engagement :

- mobiliser les équipes autour des axes sécurité des transports, forêts et climat, dialogue des cultures et patrimoine, éducation et insertion des jeunes ;
- construire les actions contribuant à rendre nos activités plus responsables afin de devenir la Major de l'énergie responsable en France ;
- maintenir notre présence dans les territoires et y intensifier nos offres de produits et services au profit des populations locales ;
- mettre en place une mécanique solide de compensation des ventes de nos carburants à la pompe pour nos clients BtoB et BtoC.

- Et "One Total, Better Together", qui fixe une ambition humaine pour l'ensemble des collaborateurs en instituant comme priorité le développement des talents de chacun, les opportunités de mobilité interne, le renforcement de la dimension coach des managers et le bien-vivre dans l'entreprise. Une vraie dynamique et fierté d'appartenance au service de notre performance collective.

Vous l'avez compris, les perspectives qui s'offrent à nous sont enthousiasmantes. Je sais pouvoir compter sur votre investissement et votre professionnalisme. Continuons à cultiver l'esprit TMF, à la fois chaleureux, dynamique et créatif. Prendre plaisir à travailler ensemble, c'est aussi une des clés de notre réussite collective !

Guillaume Larroque
Président de Total Marketing France

COUP D'ACCÉLÉRATEUR SUR LES ÉNERGIES NOUVELLES DÉDIÉES À LA MOBILITÉ

Le 1^{er} février 2020, Total Marketing France s'est enrichie d'une nouvelle direction en charge des activités nouvelles énergies pour la mobilité. Le point sur son rôle et ses missions avec Guillaume Larroque, directeur France, et Philippe Callejon, nouveau directeur Mobilités et Nouvelles Énergies.

À quels enjeux répond la création de la direction Mobilités et Nouvelles Énergies ?

Guillaume Larroque : Le secteur des transports traverse une phase de mutation profonde qui trouve son origine dans l'urgence climatique et touche à la fois les techniques et les usages (*Lire ci-après l'encadré intitulé "Environnement réglementaire et commercial : les lignes bougent"*). C'est un contexte qui nécessite de développer des offres multi-énergies en vue d'accompagner les clients dans leurs besoins de mobilité. Nous avons déjà commencé à nous développer sur les solutions électrique, GNV et hydrogène, en ciblant prioritairement les acteurs BtoB, qui représentent aujourd'hui l'essentiel de la demande. Mais pour devenir un acteur majeur des énergies nouvelles dédiées à la mobilité, il faut aller plus loin. Et, notamment, faire évoluer l'organisation de TMF.

Notre ambition est forte et structurante : nous visons la place de leader dans la commercialisation et la distribution des nouvelles énergies en France de la même façon que nous l'occupons pour les énergies carbonées.

Philippe Callejon : Prenons tout d'abord le cas de la mobilité électrique. Un constat s'impose : le système d'approvisionnement des véhicules sera partagé entre les lieux de domicile et de travail (parkings d'entreprise) et les lieux publics (voiries, parkings, centres commerciaux, restaurants, hôtels...). D'où le choix d'implanter des infrastructures sur différents types de sites.



“Le rôle de la direction Mobilités et Nouvelles Énergies est de faire émerger et de porter des projets dans les domaines de l'électromobilité, du GNV et de l'hydrogène”.

Total investit massivement dans les **infrastructures de recharge pour véhicules électriques**.

Installation de bornes en entreprise :

Nous avons commencé à déployer des bornes dans les parkings d'entreprise pour permettre aux professionnels de recharger leur véhicule sur leur lieu de travail. Par ailleurs, TMF a déjà installé plus de 2 000 bornes de recharge électrique chez des clients concessionnaires.

Installation de bornes au domicile :

Nos bornes équipent aussi le domicile des conducteurs de véhicules électriques de l'entreprise, tant dans les logements individuels que dans les logements collectifs.

Les bornes HPC en stations TOTAL sur autoroute :

Sur autoroutes et voies rapides, nous avons commencé à déployer des bornes de recharge haute puissance (HPC) en stations (189 en France d'ici 2022 : tous les 150 km).

En ville, les **bornes publiques fournies et/ou supervisées par Total** représentent déjà près de 25% des infrastructures existantes en France.

S'agissant du **Gaz Naturel Comprimé (GNC)**, nous voulons proposer aux professionnels des équipements de distribution dans nos stations mais aussi chez des tiers (stations privées). À fin 2020, ce sont plusieurs dizaines de stations TOTAL et AS24 qui seront équipées de pompes distribuant du GNC.

Il s'agit aussi d'offrir aux acteurs industriels un approvisionnement en **Gaz Naturel Liquéfié (GNL)**, en substitution du fioul lourd. Autre volet pour lequel TMF est concerné par le GNL : les petites flottes de marine marchande (dragage de ports, transport de passagers...).

Pour l'**hydrogène**, nous devons être capables de répondre aux appels d'offres des collectivités locales portant sur la construction de stations destinées aux services publics. De la même manière, il nous faudra pouvoir répondre aux demandes des entreprises publiques, comme par exemple la SNCF qui a annoncé la mise en circulation, dès 2022, d'une quinzaine de trains à hydrogène en remplacement des locomotives TER diesel circulant sur les parties non électrifiées du réseau ferroviaire.



Comment la nouvelle entité est-elle organisée ?

P. C. : Déjà très présente dans le domaine de l'électromobilité, l'activité Cartes Pétrolières, dont la mission est de commercialiser les offres TOTAL FLEET aux différents segments de clientèle professionnelle (flottes, loueurs, transports, marchés publics, grands groupes, PME et TPE...), en constitue le socle. S'ajoutent trois départements nouvellement créés :

- Le département Commercial Nouvelles Énergies, qui intervient à deux niveaux. D'un côté, il apporte son support aux Ventes Locales et Nationales de TOTAL FLEET pour les aider à monter en compétence sur le sujet des énergies nouvelles. De l'autre, il répond aux appels d'offres EV, GNV et H2 pour développer notre présence avec des installations publiques ou privées.
- Les Opérations Nouvelles Énergies, qui assurent la mise en oeuvre opérationnelle et le déploiement technique des offres commerciales. Ce département gèrera entre autres les contrats prestataires pour l'installation, la maintenance et la supervision des bornes électriques ou des installations GNV ou H2.
- Les Affaires Publiques et Comptes Stratégiques, parce que les avantages des énergies nouvelles pour la mobilité ne sont pas encore parfaitement connus de nos partenaires, et que nous devons les promouvoir. Cette équipe prendra la parole dans les mairies, les conseils généraux ou lors de tables rondes avec d'autres parties prenantes.

Quelles sont les étapes à venir et les perspectives à plus long terme ?

P. C. : La direction Mobilités et Nouvelles Énergies se met en place de manière progressive. Nous prévoyons la création de 38 postes. Certains seront pourvus par mobilité interne en intégrant des collaborateurs de Total EV Charge – l'entité en charge de la mobilité et de la recharge électrique – et de PitPoint – le spécialiste du GNV acquis par le Groupe en 2017 – d'autres sont publiés sur JobPosting et ouverts à tous les collaborateurs de Total motivés par les challenges à relever, et le reste de l'effectif sera issu de recrutements externes de profils capables d'accélérer notre montée en compétence sur ces nouveaux domaines.

G. L. : C'est une organisation ambitieuse, les objectifs fixés le sont aussi... Aujourd'hui, nous avons une opportunité extraordinaire de contribuer à la transformation de nos métiers et à la bascule vers les nouvelles énergies. Le Groupe se donne tous les moyens pour se lancer sur un marché qui constitue un vrai défi de transformation. Il y a en plus un challenge humain passionnant car la réorganisation s'applique aux autres entités de TMF (*lire ci-après*). Bien sûr, les nouveaux développements ne devront pas se faire au détriment de notre performance et de notre leadership sur les carburants traditionnels : nous veillerons à préserver l'efficacité de leur distribution et commercialisation. Faire travailler harmonieusement toutes les équipes sera assurément un facteur clé de succès. J'ai confiance dans notre capacité à saisir les belles perspectives d'activité qui s'ouvrent à nous !



Environnement réglementaire et commercial : les lignes bougent

La création de la direction Mobilités et Nouvelles Énergies répond à la dynamique actuelle en matière de transition énergétique. Les évolutions s'observent à différentes échelles :

- Au niveau local, certaines collectivités prennent des dispositions pour renforcer la réglementation sur la circulation des véhicules thermiques. La ville de Paris a ainsi programmé pour 2024 la fin du diesel sur son territoire.
- Sur le plan législatif, la LOM (loi d'orientation sur les mobilités) a introduit l'obligation de décarboner progressivement les flottes de plus de 100 véhicules. Conséquence : les grands loueurs – dont la plupart sont clients de TOTAL FLEET – vont devoir passer aux véhicules électriques ou hybrides.
- Les constructeurs automobiles sont également concernés. En Europe, la directive CAFE (Clean Air For Europe) les astreint à abaisser de manière drastique le seuil moyen des émissions de CO2 associées à leur production.

Corollaire de ce durcissement normatif, l'ensemble des acteurs économiques révisent leurs pratiques. Le monde du transport routier a déjà converti une partie de sa flotte au GNC, et le secteur industriel tend à remplacer le fioul lourd par le GNL. Quant à l'hydrogène, il fait partie des solutions prisées par les collectivités pour alimenter notamment les flottes de bus.

Les autres directions mobilisées au service du changement

Toutes les directions ont leur rôle à jouer pour aider TMF à bien négocier la transformation du marché de l'énergie. Revue des actions prioritaires à mettre en place :

HSEQ

- Pérenniser les gains de performance en matière de sécurité tout en prenant en compte les risques spécifiques aux Nouvelles Énergies
- Former les collaborateurs et les prestataires aux règles de sécurité liées à ces activités
- Inclure la direction Mobilités et Nouvelles Énergies dans le système de management HSEQ - Efficacité Énergétique

Ressources Humaines

- Accompagner la mise en place de la nouvelle organisation
- Veiller à l'intégration des collaborateurs issus de Total EV Charge et PitPoint
- Mener à bien les recrutements extérieurs
- Construire des parcours de formation pour les nouveaux métiers
- Anticiper les besoins futurs en compétences

Communication et Relations Clients

- Accompagner la nouvelle direction pour faciliter son intégration au sein du périmètre TMF
- Elaborer une stratégie de communication globale et multicanal pour promouvoir le nouveau positionnement de TMF
- Poursuivre la démarche d'homogénéisation et de valorisation des données

Lubrifiants France

- Structurer la stratégie de déploiement des bornes de recharge électrique pour les nouveaux profils de clients : professionnels de l'automobile, grande distribution, opérateurs de travaux publics, etc.

Commerce Général

- Renforcer les compétences commerciales sur les offres nouvelles énergies, principalement pour l'organisation de la transition du fioul lourd vers le GNL

Réseau

- Assurer l'équipement des stations-service pour pouvoir commercialiser les offres Nouvelles Énergies
- Compléter l'offre de mobilité électrique par la construction et l'installation de bornes de recharge haute puissance (High Power Charging) dans les stations-service d'autoroute et voies express (tous les 150 km)
- Développer les offres "hors carburant" (restauration, boutique, etc.) pour les clients qui attendront en station, le temps de la charge de leur véhicule

Supply et Logistique France (SLF)

- Proposer et mettre en œuvre les processus pour gérer les Nouvelles Énergies commercialisées (contrats d'achat d'énergie, constitution des prix de vente, flux de transport de GNL, suivi des flux achats-ventes, de la facturation des fournisseurs, gestion des garanties d'origine (biogaz), obligations administratives et réglementaires...)
- Développer l'usage des Nouvelles Énergies dans les activités de SLF, notamment le déploiement de camions roulant au GNV, et en particulier dans l'utilisation du biogaz (visant une réduction des émissions de CO2)
- Assurer la Maîtrise d'Ouvrage des projets d'évolution du Système d'Information pour gérer les Nouvelles Énergies aux bornes de SLF : recenser les besoins, coordonner l'évolution des SI sous maîtrise d'œuvre de la DSI du M&S et de TGITS, consolider les coûts associés...

Secrétariat Général

- Ajuster les moyens des différents métiers (Achats, Contrôle de Gestion, Credit Management, Gouvernance, Systèmes d'Information) pour leur permettre d'apporter l'appui nécessaire à la gestion des offres Nouvelles Énergies
- Capter les nouvelles opportunités de collecter des Certificats d'Économies d'Énergie grâce à ces nouvelles activités (par exemple, le co-transportage de colis)
- Mettre en place de nouveaux montages juridiques
- Gérer les données et se conformer au RGPD (protection des données personnelles)

CHIFFRES CLÉS



+ 50%

de commandes de bois sur le site en 2019 par rapport à 2018.



+ D'1/3

des ventes de granulés TOTAL Pellets Premium en sacs se sont faites en ligne sur le site total-proxi-energies.fr (avec des pics à 45% certains mois)



+ DE 1,8 M

de visites en 2019, après seulement 1 an et demi d'existence (+ 85% par rapport à 2018)

TOTAL PROXI ÉNERGIES : LE BOIS C'EST AUSSI NOTRE BRANCHE !

Grâce à une stratégie promotionnelle et marketing conçue avec le Commerce Général et une mise en avant sur son site et ses réseaux sociaux, Total Proxi Énergies connaît une forte augmentation de ses ventes en ligne de granulés de bois en sacs et de bûches. *"Un travail de référencement naturel ainsi que d'animation commerciale, chaque mois, a également permis de booster les ventes de notre site. De plus, notre service de demande de devis en ligne pour les différentes énergies proposées par le Commerce Général (fioul, gaz et électricité, pellets et bûches) est un précieux atout car il apporte à nos clients un réel gain de temps"*, déclare Nathalie Allaert, responsable d'activité du site Total Proxi Énergies.

D'autres projets sont à l'étude :

- le click and collect qui permettra au consommateur de commander son bois en ligne avant de le retirer directement dans un point de vente ;
- la mise en place d'un espace client "offline" pour les consommateurs qui ont l'habitude de commander par téléphone.

TOTAL EN PASSE DE DEVENIR LEADER SUR LA DISTRIBUTION DE SUPERÉTHANOL E85 EN FRANCE

Face à une demande croissante, Total accélère le déploiement du carburant Superéthanol E85 dans ses stations-service en France. C'est un carburant économiquement très attractif qui apporte aux clients une énergie abordable et respectueuse de l'environnement. En passant de 270 stations fin 2018 à plus de 500 fin 2019, Total a doublé sa capacité de distribution de carburant E85. L'ambition est de devenir le leader du marché avec 750 stations à la fin de l'année 2020.

"Tous les objectifs que nous nous étions fixés ont été atteints. Ce déploiement réussi est le fruit de tout un travail d'industrialisation des process. La mutation du réseau vers ce carburant a ainsi été rapide, efficace et adaptée aux besoins de nos clients", explique Yohann Galap, chef de projet campagne carburants.



5 avantages du Superéthanol E85

- Il intègre de **65 à 85 % de bioéthanol**.
- Il est **majoritairement produit en France** et sa commercialisation soutient la filière agricole sucrière française.
- Il est **adapté aux véhicules essence compatibles E10** (préalablement équipés de boîtiers de conversion homologués).
- Il a une **empreinte carbone très favorable** (réduction de plus de 40% des émissions de CO2).
- Il bénéficie d'un **prix très attractif** grâce à une fiscalité avantageuse.

⚠ RÉGLEMENTATION

L'ARRÊT DU PLASTIQUE À USAGE UNIQUE EN STATION EST EN MARCHÉ !

Fini la vaisselle jetable en plastique : assiettes, couverts, gobelets, couvercles pour boissons, touillettes et pailles sont retirés des stations-service du réseau TOTAL.

La législation française⁽¹⁾ interdit progressivement la distribution des produits en plastique à usage unique. Cette nouvelle réglementation est particulièrement difficile à appréhender compte tenu des différents textes qui prévoient les interdictions par type de produits à des échéances différentes.

Le Réseau France saisit l'opportunité d'aller plus loin que ce que la réglementation lui impose, en remplaçant dès le 1^{er} janvier 2020 la plupart de sa vaisselle en plastique à usage unique par des solutions plus responsables à base de bois, carton, pulpe de canne à sucre ou kraft et engage ses partenaires à répondre rapidement à ces nouveaux enjeux. Le Groupe prend également l'initiative de supprimer définitivement les pailles et couvercles pour boissons et de remplacer les gobelets en plastique dans la distribution automatique de boissons chaudes par des gobelets en carton ou des Earth Cup, seuls gobelets 100% biosourcés et certifiés Home Compost France.

Une logique "sans plastique à usage unique" en station-service que Total souhaite appliquer à l'ensemble de son réseau.

Depuis plusieurs mois, les équipes du Réseau France et d'Argedis préparent ce changement, le temps notamment de trouver des fournisseurs et de mettre en place des solutions logistiques dans un marché tendu.

"Dès la fin 2019, nous avons dû réduire nos stocks de couverts en plastique pour assurer une transition avec nos nouveaux consommables", explique Julie Givaudan, directrice Commerciale et Marketing d'Argedis. Une vaste campagne de communication est ainsi déployée en stations depuis début janvier. *"Il s'agit bien sûr de faire comprendre aux clients notre démarche RSE et de leur expliquer pourquoi ils ne retrouvent plus de paille et de couvercle dans nos stations",* poursuit-elle.

Autre action mise en place, attendue et sollicitée à la fois par les clients et les exploitants de station-service : les gants en plastique à usage unique ne sont désormais plus distribués sur la piste ou à proximité des espaces de gonflage. Un sticker apposé sur les distributeurs de gants informe que ceux-ci sont désormais disponibles sur demande en boutique.

"Nous travaillons sur une solution de remplacement de ces gants en plastique à usage unique pour une mise en place en boutique courant 2020", précise Julie Rouvière, responsable du département Marketing Réseau France.

Toutes ces actions s'inscrivent dans la démarche globale RSE (responsabilité sociétale des entreprises) du Groupe visant à améliorer ses actions sur l'environnement, et notamment à lutter contre le gaspillage.



(1) Loi Egalim : Loi pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et une alimentation saine et durable, couramment appelée "Loi Alimentation" / Loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire / Loi sur la transition énergétique et la croissance verte du 17 août 2015.

SALONS : TMF SUR TOUS LES FRONTS

Le 6 février à la Grande Halle de La Villette (Paris), s'est tenue la 9^{ème} édition des Rencontres Flotauto, le salon dédié aux gestionnaires de flotte automobile en entreprise. Cette année, les stands, conférences et ateliers ont attribué une large place à l'électromobilité.

Dans ce cadre, Gilles Langlois (directeur Opérations FLEET et Mobilité Europe), Stéphane Dumas (directeur commercial de Total EV Charge) et Emmanuel Croc (directeur OCEA Smart Building) sont intervenus lors d'une conférence qui avait pour thème "Des solutions simples pour se recharger au domicile, en entreprise et en itinérance".

Y ont été présentées :

- les solutions de recharge de Total EV Charge ;
- l'offre multi-énergies de TOTAL FLEET ;
- l'offre d'installation de bornes en copropriété, développée par OCEA Smart Building en partenariat avec Total.

Tout au long de cette journée, les équipes commerciales et marketing de TOTAL FLEET ont pu échanger avec les prospects et clients sur les sujets de gestion de flotte, de mobilité électrique, de flotte connectée et de tous les autres services proposés.



Euromaritime : le Salon euroméditerranéen de la croissance bleue

Total a participé du 4 au 6 février à Marseille à la 4^{ème} édition d'Euromaritime, le salon professionnel dédié à tous les acteurs de l'économie de la mer en Europe. Une belle occasion pour les entités Total Lubmarine, Marine Fuels Global Solutions, Saft, ACS, Lubrifiants Entreprise (TMF) et Total Lubrifiants Saint-Priest (TLSP) de présenter leurs produits et services auprès des professionnels de la mer.

3^{ème} participation de Total au Salon Rétromobile, du 5 au 9 février au Parc des Expositions de la Porte de Versailles (Paris).

Évocation d'une station TOTAL des années 70, le "Relais les Bergeronnettes" a reçu de nombreux visiteurs, curieux de découvrir les huiles moteur ELF HTX Classic cars, la gamme de textiles ELF, et les différents produits d'entretien TOTAL Wash en vente sur place.

Sous son auvent, la station a accueilli outre une très belle moto néo rétro Kawasaki (partenaire de la marque ELF), un démonstrateur formateur sur le fonctionnement d'un moteur tant sur ses circuits de lubrification, de carburation, que sur la filtration (moteur Diesel). Et pour étonner petits et grands, des lunettes de réalité virtuelle pour voyager du réservoir au moteur avec les molécules de carburant.

Une exposition sur les raids organisés de 1969 à 1973 par Citroën et Total pour emmener des jeunes en 2 CV, Méhari ou Dyane vers des contrées lointaines (Kaboul, Persépolis...) se terminait par une courte immersion dans une 2 CV, seul véhicule ancien présent à Rétromobile dans lequel le public pouvait monter.



LE DIGITAL AU SERVICE DE LA SÉCURITÉ

Dans le but d'assurer la sécurité des intervenants des entreprises extérieures sur les chantiers des sites Total, la direction HSEQ a mis en place des outils digitaux innovants. Zoom sur deux dispositifs qui sont d'une aide précieuse au quotidien.

- **Le Total Safety Pass (TSP)** a pour objectif de vérifier le niveau des connaissances HSE des opérateurs intervenant sur les chantiers des sites Total, qui, après lecture d'une sensibilisation aux règles de sécurité du Groupe, passent un questionnaire à choix multiple évaluant leur niveau de connaissance. Le Total Safety Pass est désormais obligatoire pour intervenir sur les chantiers du Réseau France. Début 2020, le Total Safety Pass a remporté un Safety Award Top Branche.
- **L'Angel Protect System (APS)**, système de monitoring à distance des chantiers inventé en 2015. Des appareils photos prennent, à intervalles de temps réguliers, des photos du chantier qui sont ensuite analysées par des Interprètes Sécurité, permettant de s'assurer du respect des bonnes pratiques de sécurité ou de détecter des situations à risque.









Titulaire	ERIC DURAND	
Société	3E	
Métier	Acteur de la Sécurité : MO, AMO, MOE	
Périmètre d'intervention	TOTAL RCP	

Carte n°300136253

Fin de validité TOTAL SAFETY PASS : **9 oct. 2020**

Depuis peu, l'APS propose également l'installation d'un panneau équipé d'un QR Code afin de faciliter la remontée d'information. En scannant ce QR Code, toute personne qui le souhaite, riverain ou opérateur, peut signaler une anomalie constatée sur un chantier (nuisance sonore, barrière tombée au sol...) et ainsi permettre que celle-ci soit rapidement traitée.

En octobre 2019, le dispositif APS s'est vu récompensé d'un Safety Award Distinction Branche HSE/MS.

Bravo aux équipes HSEQ de TMF pour leur implication et leur travail !

UNE NOUVELLE FORMATION OUVRE EN DÉPÔTS

Lancée en octobre 2019, la formation "Nettoyage / dégazage de réservoirs en dépôts pétroliers : les étapes à suivre", rencontre un franc succès.

Cette formation s'adresse à l'ensemble du personnel exploitant les 7 dépôts opérés par Total Marketing France et exerçant au sein des services support du siège (Service Technique et Service Exploitation Méthodes). Elle a pour objectif de les sensibiliser sur toutes les étapes de cette opération critique, pour réaliser les travaux en toute sécurité. Développée en collaboration avec Total Learning Solutions, elle s'inscrit dans un groupe de travail "Nettoyage dégazage" initié chez TMF visant à adapter les procédures, conformément aux règles du Groupe.

"Réfléchir avant d'agir, oser intervenir, vigilance permanente font partie des messages clés à véhiculer lors de ces sessions. L'objectif est de former rapidement les gens. Il s'agit de les sensibiliser à plusieurs niveaux, tant sur les documents à mettre en place que sur les points d'arrêt, et de leur faire comprendre que tout ce qui se passe en amont peut avoir un impact sur le reste.", souligne Didier Mercuri, responsable Pôle Procédures-Audit-Contrôles-Formation, à la direction Supply et Logistique France. *"Bien que le module e-learning "Nettoyage et dégazage de bacs" soit suivi par les opérateurs et exploitants, il est aujourd'hui devenu "vieillissant", et de nombreux facteurs nous ont conduits à nous renouveler. Le turnover dans les équipes d'exploitation dépôts - avec 40% d'entre elles qui ont moins de 5 ans d'expérience - et l'accident sur le dépôt de Mostorod⁽¹⁾ nous ont confortés dans la nécessité de mieux former sur ce sujet"*, explique Didier.

La formation se déroule sur trois jours au centre OLEUM de La Mède. Celle-ci comprend une partie théorique et une partie pratique avec des exercices sur le terrain expliquant les méthodes et les comportements sécurité. Les différentes thématiques abordées lors de ces trois jours sont nombreuses et variées :

- Passation de consignes
- Mise à disposition/consignation d'équipements
- Opérations de nettoyage/dégazage de réservoirs
- Suivi des travaux sur réservoirs
- Remise en service d'équipements après travaux
- Et bien d'autres



"Pour étoffer cette formation, nous avons aussi travaillé avec la société ORTEC. En une demi-journée, elle a présenté ses matériels (camions hydrocureurs, extracteurs...) ainsi que ses procédures de contrôle. Les participants ont apprécié les outils pédagogiques employés et l'interactivité avec les formateurs. Certains points de la formation sont en cours de modification pour mieux répondre aux attentes terrain. Quatre sessions par an sont planifiées sur les deux années à venir pour former les autres collaborateurs du département Dépôts. Les prochaines sessions se dérouleront pendant les mois d'avril, septembre et novembre 2020", conclut Didier.

(1) Le 4 octobre 2018, l'explosion d'un réservoir s'est produite dans le dépôt de Mostorod en Egypte alors que des salariés d'une entreprise étaient en train de finaliser les travaux. Cet accident a causé le décès de deux travailleurs et en a blessé quatre autres.

HYPERLEX, DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR OPTIMISER LA GESTION DES CONTRATS

Hyperlex (start-up créée en 2017 à Paris) est un logiciel de gestion contractuelle reposant sur l'intelligence artificielle, qui a fait l'objet d'un Proof of Concept (PoC ou démonstration de faisabilité en français) au sein des départements "Achats" et "Certificats d'Economies d'Energie" chez Total Marketing France. Nous avons posé quelques questions à Florent Depoilly, juriste au sein de la direction Juridique Marketing & Services, qui suit le déploiement du logiciel en binôme avec sa collègue Anne Gonzalez.

1) En quoi consiste cet outil ?

Hyperlex propose différentes fonctionnalités telles que :

- la gestion de la base contractuelle reposant notamment sur la création automatisée de fiches de synthèse contenant les clauses et données clés des contrats,
- un mécanisme d'alerte : rappels d'échéances et préavis de résiliation sont directement envoyés aux utilisateurs concernés. Cela apporte plus de sécurité en s'assurant de ne pas oublier de résilier ou renouveler un contrat,
- la recherche intelligente : recherche par mots clés, qui peut être affinée en fonction d'une date, d'un type de contrat, d'un signataire, etc.

2) Quels sont les avantages de ce nouveau process ?

La gestion des documents est un sujet de plus en plus important et ce type d'outil peut apporter beaucoup d'aide au quotidien. Hyperlex possède de nombreux avantages tels que :

- le gain de temps, aussi bien pour les gestionnaires de contrats que pour les juristes,
- la flexibilité pour les opérationnels, car il gère plusieurs types de contrats différents,
- un suivi automatisé et sécurisé des contrats,
- un meilleur traitement de l'information,
- une meilleure autonomie des métiers.

3) Quels ont été les résultats de ce lancement ? Les premiers retours ont-ils été positifs ?

Malgré quelques réticences au départ, les premiers retours ont été positifs. Les collaborateurs participent au perfectionnement du logiciel en l'utilisant (principe du machine learning), et les tâches fastidieuses deviennent automatiques au fur et à mesure que l'on se sert de l'outil. Les besoins identifiés par les départements Achats et CEE sont en réelle adéquation avec ceux du département Juridique.

4) Quelles sont les prochaines étapes ?

La phase de déploiement va s'étaler jusqu'à 2021. Hyperlex permettra bientôt de générer différents types de contrat (contrats de confidentialité, contrats de partenariat, etc.).

Hyperlex peut également être associé à des process de signature électronique et répond à de multiples besoins ou évolutions des process. À terme, Hyperlex pourrait être amené à se développer au sein d'autres entités du groupe Total.



NOS FILIALES

COMMERCE GÉNÉRAL



LUBRIFIANTS



RÉSEAU



UNE QUESTION ?
UNE INFO À PUBLIER ?



CONTACTEZ
VOTRE CORRESPONDANT
COMMUNICATION