



RAPPORT D'ENGAGEMENT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL 2019

TOTAL MARKETING FRANCE

*Le partenaire multi-énergies
au cœur de nos territoires*



« Pour relever le défi de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, Total travaille sur l'ensemble de l'offre énergétique et refuse d'opposer les énergies entre elles. Total diversifie son mix énergétique de manière pragmatique et durable, avec la conviction que la complémentarité des énergies sera source de synergies, de création de valeur et d'avancées technologiques ».

Patrick Pouyanné

Président-directeur général du groupe Total

C'est cette vision que nous avons à cœur de faire vivre partout en France, dans nos activités au quotidien et qui fait de ce nouveau Rapport d'Engagement Social et Environnemental, une étape fondamentale pour Total Marketing France (TMF).

Ce document est volontariste. C'est notre propre choix de partager ce point d'étape dans la transformation du Groupe, et notamment des activités de TMF, avec vous, clients, collectivités, fournisseurs, collaborateurs, partenaires et citoyens. Nous attendons donc de votre part que vous puissiez réagir et nous envoyer vos encouragements, vos critiques ou vos apprentissages.



*Accélérons ensemble
la transition énergétique.
sur tous nos territoires.*

TMF s'engage à accélérer sa transformation vers les activités « bas carbone ». Cela repose sur toujours plus d'innovation, de prise en compte de notre impact sur les territoires et sur l'environnement ainsi que sur notre rôle au service de l'inclusion sociale, notamment auprès des jeunes. Ce rapport vous apportera des preuves des engagements qui font de TMF votre partenaire multi-énergies de référence dans toutes les régions de France.

Nous savons le rôle moteur que nous devons jouer dans la transition énergétique ainsi que dans la préservation et le développement des territoires. Nous sommes au service des collectivités, des professionnels et du grand public. De par notre maillage historique au cœur des régions et campagnes de France, toutes nos équipes sont mobilisées, à vos côtés et sur le terrain, pour proposer des solutions efficaces, abordables et sûres, en réponse à vos attentes et plus largement à celles de la société.



Guillaume Larroque
Président de Total Marketing France



Édito _____ **p.2**

Le Groupe Total en France _____ **p.5**

Total Marketing France, acteur local et engagé _____ **p.6**

Les faits marquants de 2019 _____ **p.9**

L'ancrage territorial _____ **p.10**

La transition énergétique _____ **p.16**

L'Inclusion sociale _____ **p.24**

La gouvernance inclusive et responsable _____ **p.30**

L'AMBITION DE TOTAL : DEVENIR LA MAJOR DE L'ÉNERGIE RESPONSABLE

Total est un groupe mondial et global de l'énergie, l'une des toutes premières compagnies pétrolières et gazières internationales, et un acteur majeur des énergies bas carbone.

Ses collaborateurs s'engagent à travers le monde pour apporter au plus grand nombre une énergie plus abordable, plus disponible et plus propre. Présent dans plus de 130 pays, Total met tout en oeuvre pour que ses activités soient accompagnées d'effets positifs dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux.



Être un acteur mondialement reconnu du monde économique, c'est bien, mais ce n'est pas suffisant. Nous voulons faire de la présence de Total et des principes selon lesquels nous opérons, un facteur de changement positif pour les sociétés et les territoires dans lesquels nous sommes présents.

Patrick Pouyanné,
Président directeur général de Total



LE GROUPE TOTAL EN FRANCE

La mission de Total : fournir une énergie abordable à une population en croissance tout en prenant en compte l'enjeu climatique.

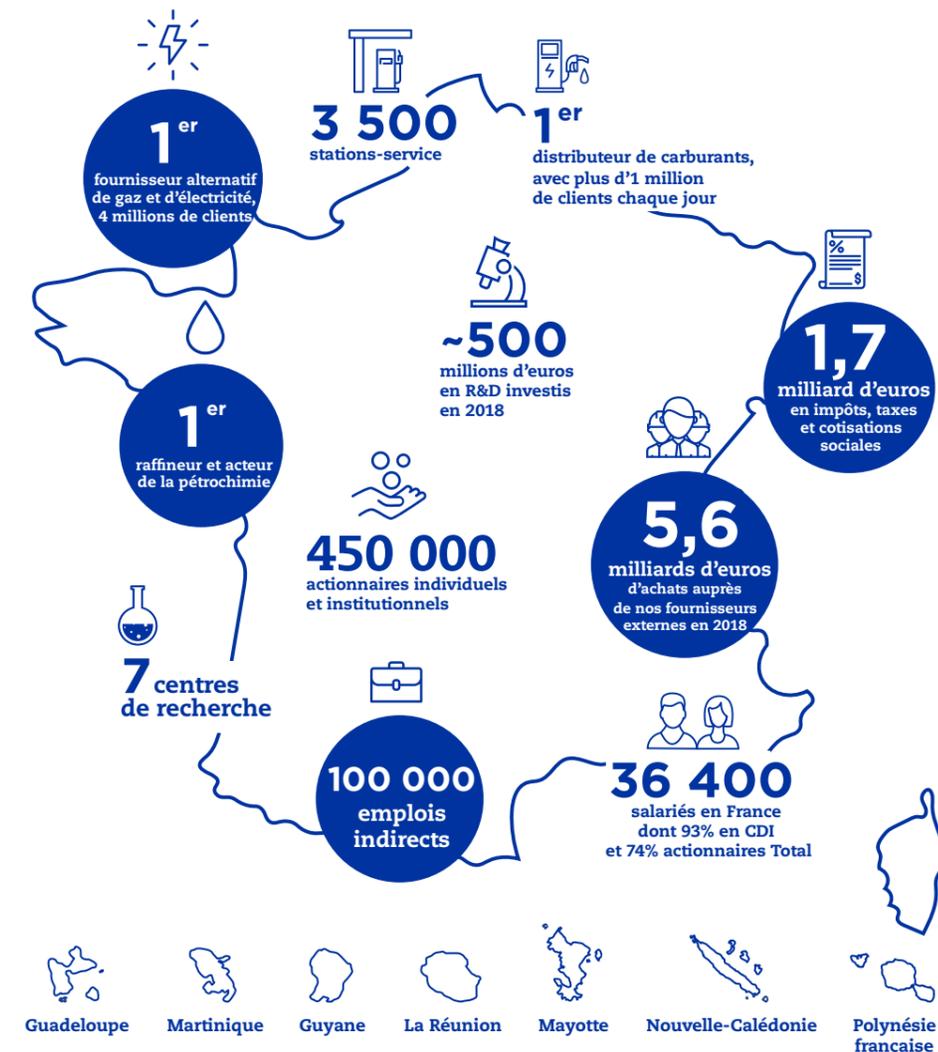
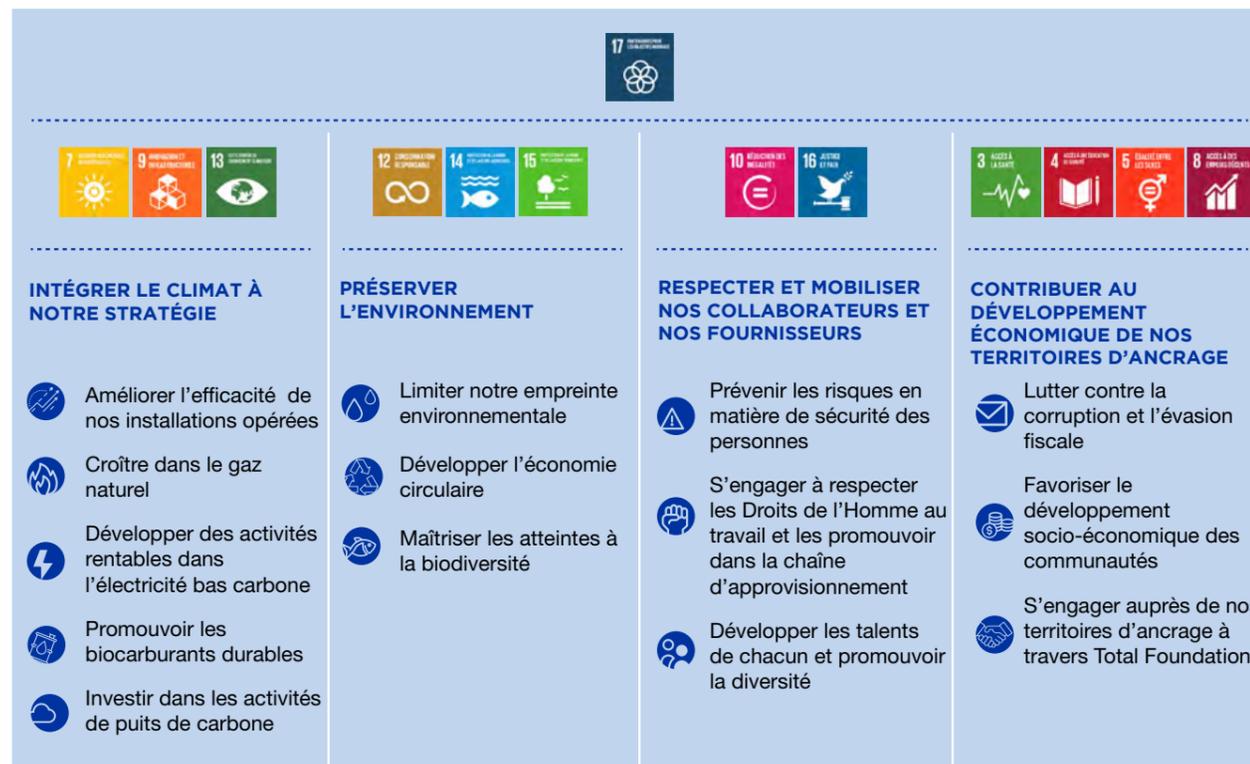
Pour permettre à ses clients, professionnels et particuliers, de se déplacer, de se chauffer, de s'éclairer, le groupe Total produit et distribue des produits pétroliers, du gaz naturel et de l'électricité bas carbone.

Total a pris un engagement de neutralité carbone (Net Zero Emissions) en Europe* pour l'ensemble de sa production et de ses produits énergétiques utilisés par ses clients en 2050 ou avant (scope 1, 2 et 3). L'entreprise accompagne les territoires dans leurs enjeux de transition énergétique en apportant de nouvelles solutions notamment pour la mobilité et l'habitat de demain.

Au-delà de ces activités, Total se mobilise aux côtés de ses parties prenantes pour le développement du tissu économique local et soutient des initiatives sociétales en faveur de la jeunesse et des territoires.

*Pays de l'Union Européenne, Norvège et Royaume-Uni

Les engagements RSE du groupe Total en ligne avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU



- Guadeloupe
- Martinique
- Guyane
- La Réunion
- Mayotte
- Nouvelle-Calédonie
- Polynésie française

en savoir + total.com/fr/total-en-france

TOTAL MARKETING FRANCE, ACTEUR LOCAL MULTI-ÉNERGIES

Total Marketing France (TMF) est la filiale de Total Marketing Services dédiée aux activités opérationnelles en France.

Les équipes de TMF mettent tout en œuvre au quotidien pour être proches de leurs clients, vivre au rythme de leurs besoins en énergie, leur proposer des solutions économiques et innovantes



Les métiers de Total Marketing France



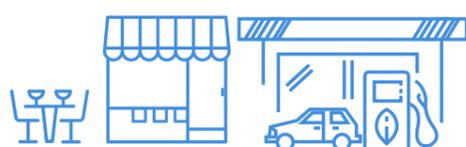
Le développement d'une offre multi-énergies en électricité 100% verte et d'origine française et en gaz naturel (dont 10% de biogaz) pour particuliers ou professionnels



La commercialisation des lubrifiants



L'approvisionnement et la commercialisation des carburants et des fiouls domestique et industriel



L'exploitation des stations-service TOTAL, TOTAL Access et ELAN pour les clients professionnels et particuliers



La commercialisation des bitumes et des carburants aéronautiques en France



Le développement et la commercialisation de services énergétiques et de solutions de mobilité



L'installation de bornes de recharge électrique, en entreprise, au domicile en voirie, dans les parkings et les établissements recevant du public

L'AMBITION RESPONSABLE

En accord avec l'ambition du Groupe de devenir la major de l'énergie responsable, Total Marketing France est à l'écoute de tous les acteurs au niveau local pour les aider, les accompagner et leur proposer des solutions accessibles et adaptées à leurs besoins.

L'entreprise s'engage autour de 3 axes forts. Vous trouverez, dans les prochaines pages de ce document, les preuves de cet engagement avec de nombreuses actions sur le terrain, des partenariats avec les acteurs économiques et associatifs, locaux et nationaux, des témoignages incarnés et enthousiastes qui illustrent la raison d'être de Total Marketing France :

Le partenaire multi-énergies au cœur de nos territoires



L'ancrage territorial



La transition énergétique



L'inclusion sociale

Fort d'une organisation logistique et commerciale couvrant l'ensemble du territoire, TMF est au contact des populations et au plus près de leurs besoins. En 2019, comme depuis plusieurs années, la priorité de TMF a été de maintenir ses actions de proximité en région et de continuer à y développer des offres de produits et services au profit de tous, entreprises, collectivités, citoyens.

1er engagement de proximité : une station-service à moins de 10 minutes de chaque Français.

Total Marketing France est engagé dans la transition vers une économie « bas carbone ». Cet objectif est au cœur de la transformation des activités de l'entreprise. La transition suppose le développement des énergies nouvelles, la création de nouveaux lieux de distribution mais aussi l'adaptation des offres existantes aux nouveaux usages de la mobilité et de l'habitat afin de réduire la consommation et d'optimiser l'efficacité énergétique.

Total Marketing France a un rôle à jouer dans son écosystème pour développer des actions concrètes qui profitent à tous. L'entreprise est ainsi engagée pour l'insertion et l'éducation des jeunes, l'accès à la mobilité et la lutte contre la précarité énergétique. Elle construit ses actions avec les parties prenantes locales, contribuant à renforcer son engagement citoyen.



LES FAITS MARQUANTS 2019 DU GROUPE TOTAL

Le Groupe précise sa stratégie Climat

Dans le cadre de son 4^{ème} rapport intitulé **Intégrer le climat à notre stratégie**, Total a détaillé comment l'entreprise se transformait pour répondre à ses ambitions climatiques, en lien avec les **accords de Paris**.

Pour structurer ses actions, le Groupe a formulé 4 axes stratégiques qui intègrent le Climat : **Gaz naturel, Électricité bas carbone, Produits pétroliers, Neutralité carbone**.



Inauguration de la 1000^{ème} station TOTAL solarisée

Total a inauguré la 1000^{ème} station solarisée de son réseau à Marrakech à l'été 2019. Cet événement marque une étape symbolique dans le **programme mondial du Groupe de solarisation des stations-service**. Ces stations équipées de panneaux photovoltaïques produisent une partie de leur besoin en électricité grâce à l'énergie solaire. L'objectif : solariser 1000 stations-service par an, soit 30% de son réseau mondial en 2022 et subvenir à hauteur de **30% aux besoins en énergie du réseau**.



5000
stations-
service
solarisées,
dont **600**
en France
en 2022

Total accélère le recyclage des plastiques...

En début d'année 2019, Total a annoncé l'**acquisition de Synova, leader français de la production de polypropylène recyclé** de haute performance destiné au secteur automobile. L'objectif : associer le savoir-faire de Synova dans le recyclage et l'expertise de Total dans les polymères pour faire croître l'**offre de polypropylène recyclé de qualité pour l'automobile**.

... et se renforce dans les énergies renouvelables

Avec l'**acquisition de Vents d'Oc**, Total démontre son ambition de devenir **leader des énergies renouvelables**. La société développe plus de 200 mégawatts de projets d'énergies renouvelables, principalement éoliens. Cette acquisition s'inscrit dans la stratégie de croissance du Groupe sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'**électricité bas carbone en France**.



25
gigawatts
produits
d'ici 2025

Notre-Dame de Paris : Total s'engage pour la préservation du patrimoine



100
MILLIONS
d'euros

Au lendemain de l'incendie de Notre-Dame de Paris, le groupe Total a annoncé le versement d'un **don exceptionnel de 100 millions d'euros à la Fondation du Patrimoine** pour aider à la reconstruction de la cathédrale. Ce don incarne **la force de la solidarité**, valeur de l'entreprise, et l'envie de prendre part à la préservation d'une œuvre emblématique du territoire au sein duquel sont ancrées les racines du Groupe.



LES FAITS MARQUANTS 2019 DE TOTAL MARKETING FRANCE

Lancement d'une solution de télématique embarquée

Avec le boîtier connecté TOTAL FLEET Connect (voir p.19), les entreprises délivrent à leurs collaborateurs des conseils de **réduction de la consommation** de carburant. Ce boîtier permet de les sensibiliser sur leur impact environnemental.

Le service propose aussi une **offre de compensation carbone volontaire** qui consiste à **contrebalancer ses émissions de CO₂** en finançant des projets de reforestation.



À la rencontre de nos élus : le Salon des Maires

En novembre 2019, Total Marketing France a participé **pour la première fois au Salon des Maires et des Collectivités Locales (SMCL)**. Cette participation illustre le souhait d'aller au-devant des maires et des régions de France. Elle permet de tisser **des liens forts avec les élus locaux et les acteurs de la ville**. Quatre pôles thématiques étaient représentés : Mobilités nouvelles, Services & proximité, Entretien des équipements et Énergies renouvelables.

La station d'autoroute nouvelle génération

À Limours-Janvry (91), Total Marketing France et ses partenaires ont construit la station du futur, **avec des matériaux et selon des méthodes plus durables et intégrant les nouvelles énergies**. Grands espaces verts aérés, panneaux solaires et première station équipée de bornes électriques HPC (Très Haute Puissance -175 kW) sur l'auvent du bâtiment, cette aire représente une vitrine tournée vers l'avenir et **vers le développement des nouvelles énergies**. Cette station est la 1^{ère} en termes de taille et d'investissement du Groupe en Europe.



1^{ère}
station
équipée
de bornes
HPC



Au plus près des clients : un engagement récompensé



Pour la 11^{ème} année consécutive, le service Consommateurs est **"Élu Service Client de l'Année 2020"** dans la catégorie "Services aux automobilistes". Cette victoire démontre l'implication constante des équipes internes et externes à l'atteinte d'un objectif commun : être le **champion de la proximité**. Cette proximité passe notamment par des outils qui garantissent l'**accessibilité aux services pour tous** comme Deafi, qui permet aux clients sourds et malentendants de contacter Total où qu'ils soient ou encore FACIL'iti qui rend l'affichage des sites web plus accessible aux personnes avec des besoins spécifiques (visuels, moteurs ou cognitifs).

en savoir + total.fr

Nous nous engageons à :

- proposer **une offre multi-énergies accessible** en agglomération comme en zone rurale
- continuer d'**adapter nos stations-service** aux besoins des consommateurs
- soutenir le **développement local** par l'emploi notamment des jeunes, le financement de l'innovation, l'accompagnement des entrepreneurs et le soutien à la culture
- accélérer les **solutions de transition énergétique** pour tous les territoires

9

Français sur 10 ont accès à une station TOTAL dans un rayon de 10 km

1

million de clients par jour en 2019

ANCRAGE TERRITORIAL



Nous agissons au cœur des *territoires*,
au plus près de *vous*

NOS ACTIONS EN RÉGION AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX

Total Marketing France (TMF) adapte ses services et infrastructures localement aux besoins de ses clients. Sur le terrain, Total s'engage activement auprès de partenaires associatifs pour le développement économique, culturel et social des territoires.

Le programme Discovery pour favoriser l'insertion des jeunes

En collaboration avec la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), Total Marketing France s'engage contre l'exclusion et la discrimination. **Ateliers collectifs, rencontres, visites d'entreprises**, avec le programme Discovery les jeunes découvrent le monde de l'entreprise de manière concrète et bénéficient d'un accompagnement sur mesure.

Cette année, une **trentaine de mentors** de la Direction Régionale Ouest, de la raffinerie de Donges et de filiales du Groupe se sont portés **volontaires pour aider ces jeunes**, parfois en situation de pré-décrochage scolaire.

Le projet Isula Verde en Corse

Animée par la volonté d'être active dans sa région, Total Corse (filiale de TMF) a lancé le projet Isula Verde en 2004 afin de soutenir les communes forestières dans la **protection de la biodiversité**. L'année 2019 marque un tournant pour Total Corse et Isula Verde avec de nouveaux **axes de développement** : le lien rural-urbain, la mobilité inclusive, l'accès à la culture et l'égalité des chances en zone rurale. Total Corse noue ainsi des liens forts avec les communes locales pour intervenir sur le territoire et soutenir les projets correspondant aux nouveaux axes d'action.



Au-delà de la satisfaction de mener des actions « concrètes et utiles », la conduite d'un projet tel qu'Isula Verde est une véritable aventure humaine. Elle génère des échanges riches avec des acteurs variés de la société civile et entraîne de belles synergies.

Marie-Noëlle Leonelli,
Directrice de Total Corse

en savoir + isulaverde.fr

Rendre le carburant plus accessible en zone rurale

Total se mobilise pour améliorer l'**accès à l'énergie en zone rurale** avec le programme station « SAM* / STAR** ». STAR est une **station-service automate** dans un container compact et connecté, gérée à distance par Total et SAM un **programme d'aide à la réouverture** d'une station 24h/24. Deux offres innovantes qui s'adaptent aux moyens financiers et humains des municipalités.

*SAM : Station Autonome Municipale

**STAR : Station TOTAL Autonome Rurale

SOUTENIR L'EMPLOI LOCAL AVEC LES PME : TOTAL DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

Depuis 40 ans, Total Développement Régional (TDR) encourage et facilite des projets de création, de reprise et de développement de jeunes PME en France. Sa mission est de soutenir l'emploi et le dynamisme économique des régions. À travers trois dispositifs d'aide adaptés aux besoins des entreprises.



1. Un appui financier pour favoriser les projets porteurs d'emplois

Les entreprises ou projets sont retenus **en partenariat avec les acteurs du développement local** : Chambres de Commerce, Réseau Entreprendre, associations d'aide aux entreprises, plateformes Initiatives, etc. TDR fournit ensuite des prêts financiers avantageux pour booster le développement et les investissements.



Au fil de nos 40 années d'existence, nous avons étoffé nos dispositifs pour apporter un soutien toujours plus large aux entrepreneurs, à la création d'entreprise, à l'internationalisation de leurs marchés, aux développements et aux innovations qu'ils portent.

Aujourd'hui, c'est le défi de la transition énergétique que nous nous efforçons de relever à leurs côtés, pour que la décarbonation de l'économie soit menée et partagée avec tous les acteurs des territoires.

Isabelle Patrier,
Directrice de Total Développement Régional

2. Un accompagnement aux projets innovants

En tant qu'**acteur de l'innovation industrielle** dans le monde, TDR porte une attention particulière au développement industriel et à la croissance des PME dans des secteurs ciblés par le Groupe (biomasse, solaire, chimie de spécialités, nouveaux matériaux). Ainsi, TDR souhaite encourager l'innovation et stimuler la capacité d'adaptation des PME face **aux mutations économiques et technologiques** du marché tout en participant à la création d'emplois très qualifiés.



3. Un appui à l'export des entreprises

Total Développement Régional accompagne les PME sur les marchés de l'export grâce à un dispositif de soutien dédié. L'objectif est de participer à la création et au maintien d'emplois en France tout en contribuant **au développement économique des pays cibles** où Total est implanté. Pour cela, les PME bénéficient **du réseau international des filiales du Groupe** qui mettent à disposition leur expérience, leurs réseaux et leur expertise.

En 2019, Total Développement Régional c'est :



187
entreprises soutenues



+4200
emplois programmés sur 3 ans



45M€
d'investissements dans des projets industriels



70
entreprises accompagnées à l'étranger par une filiale de Total

en savoir + developpement-regional.total.fr

LES COLLABORATEURS S'ENGAGENT POUR...

Faire de la station-service un lieu d'expression artistique

En s'associant à la 15^{ème} Biennale d'art contemporain de Lyon comme partenaire principal, Total contribue au développement économique et culturel de ses territoires. Lors de cet événement, le plasticien français Eltono a été invité à concevoir son installation *Signalétique libre* dans deux stations de la banlieue lyonnaise. La volonté de Total était de rendre accessible la création contemporaine dans un environnement urbain en pleine évolution.



Soutenir localement les associations

Depuis 2008, Total Foundation a construit sur le long terme un partenariat avec la Société Nationale de Sauvetage en Mer autour de valeurs communes de sécurité et de solidarité. À travers sa filiale Ysblue et ses employés, Total Marketing France s'engage sur le terrain aux côtés de la SNSM.



Aujourd'hui, 5 collaborateurs d'Ysblue sont engagés activement au sein de la SNSM, c'est une réelle richesse pour l'entreprise car nous partageons les mêmes valeurs de sécurité et de cohésion. Nous espérons que d'autres aspireront à les partager.

Jean-Loup Thivet,
Directeur Général d'Ysblue



L'artiste invite les spectateurs, les clients, les passants, à réfléchir à la saturation visuelle de notre environnement et laisse place à l'interprétation, la rêverie, l'imagination de chaque personne. Le rendu, coloré et gai, dialogue avec les autres pancartes présentes sur la station et ne laisse pas indifférent.

Cécile Hernandez,
Cheffe de secteur stations-service - Direction Réseau

ET DEMAIN...

Acteur local de l'énergie, Total Marketing France a pour mission de proposer des produits toujours plus propres et plus abordables.

Total s'engage à ne pas fermer de stations-service en France...

Par la voix de son PDG, Patrick Pouyanné, le groupe Total a pris l'engagement de ne pas fermer de stations-service. Cela correspond à la volonté de l'entreprise de rester au plus proche de ses clients, partout en France, notamment dans les zones rurales, parfois vidées de leurs commerces.

... et développe des services pour faire de la station un lieu de vie



Le projet de partenariat avec Comptoir de Campagne sur une station-service rurale du Loir-et-Cher est une formidable opportunité de tester un nouveau modèle inclusif et pérenne. Ce projet se co-construit en écoutant les habitants de la ville, les élus locaux, les commerçants, les acteurs associatifs afin de mieux comprendre leurs attentes. L'objectif est de ramener d'autres services au cœur du village et de participer ainsi au renforcement de la cohésion sociale, tout en répondant aux enjeux du territoire.

Yohana Pigla,
Responsable Innovations Sociales,
Direction Engagement Société Civile au groupe Total



Total s'engage sur les prix des carburants

En tant qu'expert énergétique, Total a pour mission d'apporter une réponse durable pour limiter les dépenses en carburant des Français. Aujourd'hui, TOTAL Access est l'un des plus grands réseaux Prix Bas de France. Même si son influence sur le prix à la pompe reste limitée, Total s'engage à :



Offrir des carburants de qualité aux meilleurs coûts

Quelle que soit l'augmentation du prix du pétrole, Total s'engage à offrir des produits de qualité à des prix accessibles en adaptant sa marge.



Ajuster régulièrement les prix

Total s'est engagé à répercuter de façon symétrique dans les prix à la pompe les hausses et les baisses des cotations internationales des produits raffinés. Un engagement régulièrement contrôlé par le gouvernement.



Accompagner les clients dans leurs économies de carburant

Total propose des conseils d'éco-conduite, améliore sans cesse la qualité environnementale de ses produits et investit dans la Recherche & Développement tout en déployant un réseau de stations-service à bas prix.

Nous nous engageons à :

- vous proposer une **offre globale d'énergies** moins carbonées, plus durables, et toujours plus accessibles
- réduire notre utilisation des ressources et à participer à **l'économie circulaire**
- s'associer à la lutte **contre la précarité énergétique**
- accompagner toujours mieux les clients dans leurs actions d'**efficacité énergétique** et dans la réduction de leur **empreinte carbone**

12

millions de tonnes de CO₂ évitées depuis 10 ans grâce aux produits labellisés Total Ecosolutions

62,8

millions d'euros investis dans la lutte contre la précarité énergétique dans le cadre du dispositif des CEE

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



Nous vous accompagnons
vers l'avenir de *l'énergie* et de *la mobilité*

L'OFFRE MULTI-ÉNERGIES PLUS ABORDABLE ET MOINS CARBONÉE

Afin de soutenir la transition énergétique et la rendre accessible au plus grand nombre, Total met en oeuvre des produits et des services multi-énergies pour proposer à ses clients l'énergie de demain.

E85 : le carburant propre et responsable

Le superéthanol E85 est un carburant composé de 65% à 85% de bioéthanol, un alcool fabriqué à partir de betterave, de blé ou de maïs. Il présente plusieurs avantages par rapport à un carburant classique :

- **Impact environnemental réduit** : la part importante de bioéthanol dans l'E85 permet de **réduire les émissions de CO₂** de plus de 40% sur l'ensemble du cycle de vie du véhicule.
- **Prix attractif** : l'E85 est moins taxé que les autres carburants pour véhicules, ce qui en fait **le carburant le moins cher à la pompe**.
- **Majoritairement produit en France** : pour une consommation nationale, sa commercialisation soutient l'agriculture française en s'appuyant sur les filières betteravière et céréalière.



-40%
d'émissions
de CO₂



+85%
de volumes
vendus en 2019



500
stations TOTAL
équipées en France
à fin 2019

TOTAL HVO100 : un biocarburant nouvelle génération

TOTAL HVO100 est un biocarburant certifié durable, conformément à la directive sur les énergies renouvelables de l'Union Européenne, et produit à partir de matières premières végétales, résiduelles ou de déchets. Il offre une réponse aux enjeux environnementaux et présente plusieurs avantages.

- **Durable** : issu d'ingrédients **100% d'origine renouvelable** conformément à la réglementation européenne.
- **Moins polluant** : **réduction d'au moins 50% des émissions de CO₂** par rapport à un carburant fossile.
- **Flexible** : **exploitation inchangée** pour les gestionnaires de flotte car il peut être utilisé dans les moteurs diesel en remplacement du carburant habituel.



Le label Total Ecosolutions

Créé en 2009, Total Ecosolutions est un label du groupe Total attribué à des produits et des services qui présentent, pour un service rendu équivalent, une performance environnementale significativement **supérieure aux standards du marché sur l'ensemble de leur cycle de vie**.



Il a été développé dans le plus grand respect des exigences des normes internationales & **ISO 14020** et **ISO 14021**.

Fin 2018, 97 produits et services étaient labellisés « Total Ecosolutions ».

CO₂
12
MILLIONS
de tonnes de CO₂
évités
depuis 10 ans
grâce au label
Total
Ecosolutions

L'offre globale d'un fournisseur multi-énergies



Gaz naturel et électricité

Total propose des contrats **en électricité 100% renouvelable issue exclusivement de sources solaires et éoliennes et du gaz naturel contenant 10% de biogaz**. Pour chaque kWh consommé, une quantité équivalente d'électricité verte est injectée sur le réseau électrique.



Énergie solaire

À la suite d'investissements massifs menés depuis plus de 30 ans, Total est devenu l'un des **leaders mondiaux du secteur de l'énergie solaire**. Grâce à sa filiale SunPower, Total propose les panneaux photovoltaïques les plus performants du marché et a acquis une expertise incomparable dans l'installation d'unités photovoltaïques.



Bois

Total fournit également du bois-énergie sous toutes ses formes :

- les bûches de chauffage haute performance sont certifiées **100 % bois français**,
- les granulés de bois sont **complètement naturels**. Pour une qualité de combustion optimale et pour limiter les émissions néfastes pour l'environnement, **ils ne contiennent pas d'écorces ni de liants chimiques**. Ils bénéficient de la certification DIN+ (un indicateur de qualité) par l'organisme international de référence DIN CERTCO.

Le réseau TOTAL s'électrise à grande vitesse

Les bornes de recharge électrique à très haute puissance (HPC) offrent une autonomie **de 100 km en 10 minutes de charge** (3 à 5 fois plus rapide que les bornes classiques). De nombreuses stations-service TOTAL en sont déjà équipées et rendent la mobilité électrique plus accessible en retirant la contrainte d'un rechargement lent, problématique pour les **trajets longs et les déplacements professionnels**.

L'objectif est d'installer **1 000 points de recharge, dans les 300 stations-service TOTAL** déjà existantes en Europe de l'Ouest d'ici 2022. Total propose également des services d'installation de bornes pour professionnels et particuliers, au domicile, en voirie, dans les parkings et les établissements recevant du public.



en savoir + ecosolutions.total.com

GARANTIR UNE GESTION PLUS DURABLE DES RESSOURCES EN STATION

Pour Total, être référent des stations-service en France c'est aussi savoir se réinventer et innover. De nouveaux services sont proposés, qui prennent en compte l'impact environnemental et tendent à optimiser l'utilisation des ressources.



Lavage sans eau avec TOTAL Wash

Soucieux d'innover pour réduire la consommation de ressources, Total propose un service de **nettoyage de véhicule sans eau** grâce à des produits biodégradables et un système de vapeur et de chiffons en microfibres. À base de composés polymères, ces produits sont constitués de détergent, de lubrifiant et de lustrant.

- **Écologique** : les produits sont biodégradables, donc moins polluants pour l'environnement.
- **Économe** : aucune utilisation d'eau n'est nécessaire pour le lavage.
- **Pratique** : une action 3 en 1 pour toutes les surfaces : nettoyer, lustrer et protéger le véhicule.

120L
d'eau économisés par rapport à un lavage traditionnel en station

Recyclage de l'eau en station

Les centres TOTAL Wash sont éco-responsables : ils traitent 100% des eaux usées, puis revalorisent 100% des déchets après traitement. Certains centres TOTAL Wash disposent également d'un système de recyclage qui permet de réutiliser l'eau traitée.

jusqu'à 90%
d'eau douce économisée sur le lavage

Solarisation des stations

Investir dans les énergies responsables, c'est aussi équiper les stations-service en panneaux solaires. Total s'est donc engagé à solariser 5 000 stations-service à travers le monde d'ici 2022, dont 600 en France, soit près d'un tiers du réseau TOTAL. Cela correspond à plus de **50 000 tonnes de CO₂ évitées** pour la planète, grâce à 120m² de panneaux solaires en moyenne par station.



Gestion des invendus en station-service avec Too Good To Go

Total renforce son engagement dans la lutte anti-gaspillage alimentaire dans ses stations en France avec l'application Too Good To Go. Près de **150 stations** proposent désormais le service de gestion des invendus sur la base du volontariat.

+5 000
paniers repas sauvés du gaspillage

PROPOSER DES SERVICES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Total Marketing France accompagne les clients dans la mise en œuvre d'actions d'économies d'énergie en proposant des services de mesure, de contrôle et d'optimisation de sa consommation d'énergie.

TOTAL FLEET Connect : la gestion de flotte connectée

Afin de gérer de manière optimale les flottes professionnelles, Total a développé une solution sur mesure qui permet d'accéder aux données essentielles des véhicules (suivi de la consommation, des émissions de CO₂ et de la sinistralité). Grâce à un boîtier connecté, les données sont transmises en temps réel au gestionnaire de flotte.

Une application mobile permet également aux conducteurs de retrouver leur score de sécurité et d'éco-conduite et de profiter d'un coaching personnalisé au quotidien pour s'améliorer.

en savoir +
mobility.total.fr/telematique

- Kilométrage des véhicules et consommation aux 100 km**
- Quantité de CO₂ rejetée**
- Suivi du coût d'entretien**
- Localisation de la flotte**

Les CEE pour accompagner les économies d'énergie chez les clients...

Les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) sont un dispositif d'Etat réglementaire par lequel les fournisseurs d'énergie comme Total doivent **promouvoir l'efficacité énergétique auprès des consommateurs**.

... et soutenir les initiatives pour lutter contre la précarité énergétique

Bâtiment : le programme « Habiter Mieux »

Dans le cadre du programme « Habiter Mieux », Total Marketing France a signé une convention de partenariat de 3 ans (2018-2020) pour contribuer au budget de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH). Total Marketing France accompagne le programme de l'ANAH, en particulier sur les projets à l'attention des publics précaires.

en savoir + anah.fr



31,6 M€
versés en 2019

Mobilité : Le programme Alvéole

Le programme Alvéole permet aux bailleurs sociaux de promouvoir l'usage du vélo auprès des habitants du parc social (abris à vélos sécurisés, espaces de stationnement, séances d'apprentissage et sensibilisation à l'entretien et à la réparation).

en savoir + fub.fr/alveole



240 K€
versés en 2019

LES COLLABORATEURS ET PARTENAIRES S'ENGAGENT POUR...

Révéler les talents du génie climatique : le prix AICVF

L'AICVF (Association des Ingénieurs en Climatique, Ventilation et Froid) organise tous les ans un concours d'excellence pour mettre en lumière les meilleurs étudiants en génie climatique de France. Total soutient cette initiative au travers de ses collaborateurs impliqués dans le programme qui apportent leur expertise aux étudiants.



Je m'investis dans ce projet en tant que président du comité technique de l'AICVF et ingénieur de formation. Ce partage de connaissance avec des confrères, avec des collègues autour d'un projet commun est quelque chose de très important pour moi.

Mohamed Abdelmoumene,
Responsable coordination CEE filiales chez Total

en savoir + aicvf.org



Valoriser des terres polluées : le projet Terenvie

La plateforme Terenvie, née d'un partenariat entre SERPOL et Vicat, permet à Total de valoriser les terres excavées sous les stations-service. Par une technique innovante de dépollution des sols, les terres sont ensuite traitées et intégrées comme composant dans les ciments Vicat.



Nous partageons avec le groupe Total la même vision d'un nécessaire changement de modèle vers une économie circulaire plus durable dans laquelle les déchets ou les produits des uns deviennent les produits des autres.

Corinne Arpin,
Direction Prescription et offre innovante de Vicat



ET DEMAIN...

Faire émerger les carburants décarbonés

Déjà engagé sur le marché de l'hydrogène depuis plusieurs années, Total continue à développer ce carburant qui n'émet **ni polluant local ni CO₂ à l'échappement**. Cette énergie s'impose donc comme un des ingrédients essentiels d'une mobilité décarbonée, raisonnée et responsable, particulièrement pour les transports de personnes et de marchandises. Le projet de TMF : favoriser l'avitaillement en hydrogène des poids lourds qui circuleront sur les routes à l'horizon 2025-2030.



L'arrêt du plastique à usage unique est en marche !

Dès le 1^{er} janvier 2020, le Réseau TOTAL France prévoit de **remplacer sa vaisselle en plastique à usage unique** par des solutions en matières naturelles (bois) et engage ses partenaires à répondre rapidement à ces nouveaux enjeux. Le Groupe prend 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.



Devenir le leader du marché de l'E85 en France

Face à la demande croissante en E85 et afin d'apporter à ses clients une énergie plus abordable et plus propre que le diesel, Total accélère la substitution de ses carburants traditionnels **par son superéthanol E85** au sein de son réseau en France (voir p.18). En visant une position de leader avec 750 stations à la fin de l'année 2020, Total accompagne le déploiement de ce carburant et la transition énergétique du parc automobile vers **les énergies bas carbone**.



750
stations
équipées en E85
à fin 2020

Une nouvelle direction pour la transition énergétique

Créée au sein de TMF, la direction Mobilité et Nouvelles Énergies a pour objectif de faire **émerger et de porter des projets autour des nouvelles énergies** (Électricité, Gaz Naturel Comprimé [GNC] Gaz Naturel Liquéfié [GNL], Hydrogène) pour la mobilité et les industries (agriculture, flottes côtières, etc.) L'ambition de TMF est d'accompagner la **transition énergétique** et de se positionner en **acteur majeur de l'énergie bas carbone**. Une des priorités est le développement de la mobilité électrique qui passe par l'installation de bornes dans les territoires (domicile, voirie, parkings, etc.) et la commercialisation de solutions de mobilité.



l'énergie de faire +
avec TOTAL

Nous nous engageons à :

- rendre la **mobilité accessible à tous**
- accompagner la **formation et l'emploi des jeunes**
- favoriser l'**insertion des personnes en situation de handicap**

110

alternants sur l'année
2019

32

stages découvertes réalisés
pour les jeunes dans les
locaux de Total Marketing
France

INCLUSION SOCIALE



Favoriser l'égalité des *chances*
et l'émergence des *vocations*

RENDRE LA MOBILITÉ ACCESSIBLE À TOUS

Au cœur des valeurs de Total, l'accessibilité de la mobilité inclusive vise à proposer des solutions adaptées à tous. Partout dans les territoires, Total et ses partenaires s'engagent à faire de la mobilité un facteur de développement économique et d'épanouissement.



Per'mission : favoriser l'accès au permis de conduire pour les jeunes

Dans plusieurs villes de France, les jeunes peinent à obtenir leur permis de conduire face à son coût important. Or l'absence de voiture est un frein à l'employabilité de ces jeunes dans les zones rurales et périurbaines.

Afin de leur offrir stabilité, autonomie et confiance, Total participe à l'action *Conduite Supervisée* en partenariat avec AXA, Renault et la Fédération des Missions Locales. Les jeunes bénéficient de cours pratiques, suivent des heures de conduite et reçoivent ensuite une aide pour l'inscription à l'examen.

Total fournit le carburant et les cartes d'accès aux stations.



5

Missions Locales participantes



50%
des personnes en insertion ont déjà refusé un emploi ou une formation pour des raisons de mobilité

Laboratoire de la Mobilité Inclusive : lutter contre la précarité de mobilité des actifs

Pour fédérer les acteurs majeurs de la mobilité et de l'insertion professionnelle, Total et l'association Wimoow ont créé le Laboratoire de la Mobilité Inclusive qui vise à lutter contre la précarité énergétique. L'objectif principal du laboratoire est de faire émerger les enjeux de la mobilité dans le débat public, fournir des données et des analyses objectives et proposer des solutions de mobilité durables et accessibles.



Le Club Mobilité : faciliter l'accès à un véhicule neuf aux publics fragiles

La voiture est encore souvent un prérequis à l'embauche et peut devenir un frein à l'insertion socio-professionnelle pour les populations des territoires isolés. C'est pourquoi Renault, Total, la Caisse d'Épargne et La Banque Postale se sont réunis pour créer le Club Mobilité. Ce Club propose un véhicule neuf en Location avec Option d'Achat (LOA) aux demandeurs d'emploi, travailleurs précaires et micro-entrepreneurs avec des mensualités maîtrisées.



+ 300

véhicules livrés depuis le lancement

ACCOMPAGNER L'EMPLOI ET L'ÉDUCATION DES JEUNES

Total s'engage à accompagner l'éducation, la formation et l'entrepreneuriat des jeunes et leur donner les moyens de s'épanouir professionnellement. Cela se reflète au travers de nombreux projets d'accompagnement vers l'insertion professionnelle.

INDUSTREET : former les jeunes aux métiers de l'industrie de demain

La première pierre de l'INDUSTREET a été posée le 19 novembre 2019, à l'initiative de Total et de sa fondation d'entreprise, en présence de la Ministre du Travail, Muriel Pénicaud. La vocation de la future école : former des jeunes de 18 à 25 ans aux métiers de l'industrie de

demain. Proposant une formation gratuite, l'objectif de l'Industreet est de rendre accessible à tous les métiers de l'industrie et de faire de ce secteur en pleine évolution un vivier d'opportunités pour les jeunes à la recherche de leur voie professionnelle.



Avec l'INDUSTREET, c'est un véritable lieu de vie et d'apprentissage d'un genre nouveau que nous voulons créer.

Abdul Malik,
Directeur du projet l'INDUSTREET

Chauffeur chez CALDÉO : la formation qui débouche sur une embauche

Devant la difficulté de recruter des chauffeurs-livreurs possédant toutes les habilitations nécessaires, CALDÉO a eu l'idée de les former elle-même, en partenariat avec l'Association pour la Prévention dans les Transports d'Hydrocarbures (APTH). A l'issue d'un parcours de formation de six mois, dans le cadre d'un contrat de professionnalisation, six jeunes ont été recrutés en CDI.

En plus de former et d'accompagner les jeunes demandeurs d'emploi, ce nouveau mode de recrutement permet à CALDÉO de maintenir une qualité de service et une proximité avec ses clients.



Employeur engagé pour l'insertion professionnelle des jeunes

Total Marketing France s'engage pour aider les jeunes étudiants à intégrer le monde du travail à travers l'alternance. La politique RH de l'entreprise favorise des équipes multi-compétences pour les accompagner dans leur parcours professionnel.



110

alternants sur l'année 2019

LES COLLABORATEURS ET PARTENAIRES S'ENGAGENT POUR...

Rendre le passage de l'examen du code de la route simple et rapide

Lancé en partenariat avec Bureau Veritas, Code'nGO permet aux exploitants des stations-service TOTAL de **faire passer le code de la route**. L'examen se déroule dans un local mis à disposition par la station où les candidats répondent aux questions sur des tablettes tactiles. Les résultats sont délivrés immédiatement et, en cas d'échec, les candidats ont la possibilité de se réinscrire et de repasser le code de la route le jour même, en s'acquittant des frais.



Grâce au partenariat avec Code'nGO, les candidats à l'examen du code de la route n'ont plus à subir des délais d'attente trop longs. Ils sont accueillis en station sur de larges plages horaires, même les dimanches et jusqu'à **100 candidats par mois** !

Fanny Bourdin,
Cheffe de région Paris Nord Est



Booster l'emploi des personnes en situation de handicap



L'Union Nationale des Entreprises Adaptées (UNEA) a lancé « **L'Inclusive Tour** » qui récompense les projets en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. La Ministre du Travail, Muriel Pénicaud, a remis le Prix Coup de Cœur à Total et ses 2 partenaires, Deastance Services et Armatis, pour leur dispositif visant à favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Deastance Services, entreprise adaptée spécialisée dans l'externalisation de services tertiaires, recrute des salariés en CDD « TREMPLIN » pour l'activité TOTAL FLEET (actions administratives uniquement). Dès que le collaborateur est prêt à intégrer une entreprise « ordinaire », il bascule chez Armatis (centre d'appels) en CDI sur l'activité TOTAL FLEET.



ET DEMAIN...

Développer le réseau des écoles de production

Les Écoles de Production – établissements privés, d'enseignement technique à but lucratif, reconnus par l'État – proposent à des jeunes de 15 à 18 ans des formations professionnelles qualifiantes basées sur l'apprentissage. Les jeunes y apprennent un métier en fabriquant des produits ou en proposant des services pour répondre à de réelles commandes clients.

Dans le cadre de son action pour l'éducation et l'insertion des jeunes, Total Foundation s'est engagée à apporter un soutien financier de **60 millions d'euros sur dix ans** à la Fédération Nationale des Écoles de Production (FNEP).



100
écoles de production pour accueillir 4 000 jeunes en France d'ici 2028



en savoir + ecoles-de-production.com

Faire émerger les vocations dans les métiers de l'industrie

Située à Stains, en Seine-Saint-Denis (93), l'INDUSTREET ouvrira ses portes à l'automne 2020. Le campus des métiers de l'industrie de demain accueillera gratuitement **400 jeunes de 18 à 25 ans avec ou sans qualification, de tous milieux socioculturels et venant de différentes régions de France.**



Novembre 2019

Pose de la première pierre



Mars 2020

Ouverture du site www.lindustreet.fr



Mai-Juin 2020

Début des candidatures en ligne



Novembre 2020

Le campus ouvre ses portes



La promesse pédagogique de l'INDUSTREET est bien de permettre à 100% des jeunes qui sortent du campus d'avoir un projet professionnel abouti après leur formation.

Olivier Riboud,
Directeur de l'INDUSTREET



LA GOUVERNANCE INCLUSIVE ET RESPONSABLE

Être la major de l'énergie responsable, c'est aussi être une entreprise soucieuse de son impact positif sur ses parties prenantes, collaborateurs, clients, partenaires et fournisseurs.

Total Marketing France s'engage à développer un réseau de fournisseurs plus responsables, un environnement de travail adapté pour ses collaborateurs ainsi que des opportunités de carrière.



La politique d'achats responsables

Présent dans plus de 130 pays, Total impose que ses principes d'entreprise responsable soient partagés par ses fournisseurs. Issus du Code de conduite de l'entreprise, ces principes constituent le socle du processus d'achat et des relations durables avec les partenaires.



L'engagement pour l'emploi des personnes en situation de handicap

Depuis de nombreuses années, l'entreprise mène une politique volontariste favorisant l'insertion et l'accompagnement professionnels de ses salariés en situation de handicap tout au long de leur carrière. Cet engagement s'illustre notamment par plusieurs accords négociés avec les partenaires sociaux

et agréés par l'Administration, comme l'accord Handicap 2019-2022. Cet accord renforce les mesures de maintien dans l'emploi et d'évolution professionnelle mises en oeuvre par Total pour ses salariés en situation de handicap.

Un engagement reconnu par des organismes indépendants

Dans le cadre d'une amélioration continue de ses services, Total Marketing France fait certifier ses activités par l'AFNOR.

<p>Système de management de la qualité</p>	<p>Politique environnementale et développement durable</p>	<p>Mangement de l'énergie intelligent et structuré</p>	<p>Santé et sécurité au travail</p>
--	--	--	-------------------------------------

Une exigence RSE "avancée"

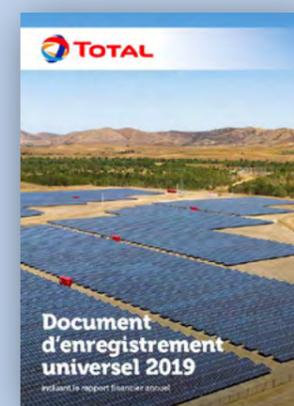
La branche Marketing & Services a reçu le **certificat Gold d'Ecovadis pour la 3^{ème} année consécutive, avec une note de 68/100**. L'évaluation Ecovadis place l'entreprise parmi le top 5% des entreprises du secteur et permet de mettre en lumière la **politique de responsabilité environnementale et sociétale du Groupe**, notamment dans le cadre d'appels d'offres.



Cette note vient récompenser :

- une approche structurée et proactive de la RSE
- des politiques et actions concrètes sur des sujets importants avec des informations détaillées sur la mise en oeuvre
- la mise en place d'indicateurs de performance

Les publications clés de Total



Document d'enregistrement universel 2019



Intégrer le climat à notre stratégie



Total en France

total.com



Total est un groupe multi-énergies, qui produit et commercialise des carburants, du gaz naturel et de l'électricité.

Nos 100 000 collaborateurs s'engagent pour une énergie meilleure, plus abordable, plus sûre, plus propre et accessible au plus grand nombre.

Présent dans plus de 130 pays, notre ambition est de devenir la major de l'énergie responsable.



Total Marketing France
562, Avenue du Parc de l'Île
92029 Nanterre
France