



ÉDITO

## Malgré les vents contraires, une année extraordinaire

2020, une année à classer pour mieux l'oublier ? Cette vision ne résiste pas à l'inventaire des réussites enregistrées par TMF au cours des douze derniers mois. Malgré les difficultés liées à l'épidémie de Covid-19, de très beaux accomplissements ont eu lieu dans toutes nos entités, chacune d'entre elles ayant su concilier résilience et préparation de l'avenir.

Qui aurait pu imaginer que, dans un contexte de confinement et de couvre-feu, les équipes du Commerce Général et des Lubrifiants France établiraient de nouveaux records de résultat ? Que le Réseau, en plus de maintenir une performance économique élevée, remporterait la quasi-totalité des appels d'offres auxquels il participerait ? Que la nouvelle direction Mobilités & Nouvelles Energies se verrait confier, quelques mois après sa création, la gestion des bornes de recharge électrique de la Ville de Paris et d'Enedis ? Et pourtant, tout cela s'est bel et bien produit...

Les collaborateurs de Supply & Logistique France ont géré avec brio des dossiers complexes tout en adaptant sans cesse les plans d'approvisionnement, au gré des aléas et des incertitudes.

La performance n'a pas été l'apanage des activités dédiées directement au business. Les fonctions support, dans leur ensemble, ont largement contribué à la réussite de TMF.

Le Secrétariat Général a considérablement accru la production des Certificats d'Économies d'Énergie. Il a su, par ailleurs, tenir compte des effets de la crise et faire preuve de souplesse dans les exercices budgétaires et dans la gestion du risque crédit avec les clients.

Côté RH, deux succès se distinguent : les premières concrétisations du projet d'entreprise One Total Better Together et le lancement de la campagne de mobilité interne JobPosting.

Je voudrais souligner l'efficacité des équipes juridiques pour accompagner le décollage des



Découvrez la vidéo des vœux du CODIR de TMF sur la version en ligne de L'aparté.

nouvelles activités et conforter la réponse de l'entreprise aux nombreux appels d'offres qui se sont succédés.

Merci enfin aux équipes en charge de la Communication et Relations Clients. Nous leur devons le titre de Service Client de l'Année. L'enclenchement d'une dynamique de progrès grâce au lancement du label RSE est aussi le fruit de leur engagement.

Vous le savez, la sécurité et l'éthique chez Total sont plus qu'une priorité. Ce sont des valeurs qui doivent être partagées par toutes et tous. Là encore, le bilan est positif. Dans le domaine HSE, si l'on regarde le TRIR, nos résultats dépassent de loin l'objectif visé. Des bases solides ont été posées pour 2021 et les années suivantes. En perspective, notamment, la formalisation d'une définition plus claire des risques technologiques associés aux nouvelles activités. Et pour ce qui

concerne l'éthique, la cartographie des risques de fraude et de corruption a été actualisée en 2020, pour TMF et l'ensemble de ses filiales.

Il me reste à vous souhaiter, individuellement et collectivement, une excellente année 2021. Une santé et une volonté de fer, l'alliance du développement professionnel et personnel : ce sont les vœux que je formule pour tous les salariés de TMF et de ses filiales. Certes, notre cadre de vie est actuellement contraint mais, 2020 l'a prouvé, il ne nous empêche nullement d'exprimer notre énergie et notre créativité !

**Guillaume Larroque**  
Président de Total Marketing France



## Dans la famille de la mobilité électrique, demandez l'exploitant !

Parmi les entités impliquées dans la stratégie de mobilité électrique de TMF, elle est la plus récemment créée. TEVGO va assurer la gestion des réseaux de bornes de recharge sur le territoire national. Paul BOUCHEZ, chef du département Opérations Nouvelles Energies à la direction MNE (Mobilités & Nouvelles Energies) et Président de TEVGO, et Florent SEGURA, son Directeur Général, nous présentent cette nouvelle filiale.

### À quels enjeux répond la création de la filiale TEVGO ?

**Paul BOUCHEZ :** Pour concrétiser son ambition de devenir un acteur incontournable de l'électromobilité et répondre aux besoins de ses clients professionnels et particuliers, la branche Marketing & Services a commencé à déployer une offre de points de recharge. En France, cette dynamique devrait conduire TMF à opérer environ 100 000 bornes en 2025. La croissance à venir est donc significative et suppose, pour y faire face, de pouvoir s'appuyer sur un dispositif justement dimensionné. TEVGO est au cœur de ce dispositif, aux côtés des équipes de MNE et de Total EV Charge Services.

Fin 2020, la direction MNE a remporté deux beaux succès commerciaux. D'abord en gagnant l'appel d'offres lancé par la Ville de Paris pour opérer 2 300 bornes de recharge à la marque BéliB', marque de la Ville pour l'électromobilité. Ensuite, en étant retenue par Enedis à l'issue d'une consultation portant sur 2 800 bornes en supervision. TEVGO aura à terme pour mission de prendre en charge la gestion de ces deux réseaux. Plus largement, notre vocation est d'exploiter le parc en France pour le compte de toutes les activités qui contribuent à la stratégie de mobilité électrique de TMF : la direction MNE mais aussi le Réseau, le Commerce Général et TLSA, la filiale de Total Lubrifiants France.

### Comment cette nouvelle filiale est-elle organisée ?

**Florent SEGURA :** Suite à la création de TEVGO et au gain de la concession Ville de Paris, en novembre dernier, nous avons mené avec les équipes RH internes une campagne de recrutement accélérée. Seize collaborateurs auront ainsi été intégrés d'ici le 15 février afin d'assurer le démarrage des activités opérationnelles fin mars. La cible au 1<sup>er</sup> juillet a été établie à environ 30 personnes avec une équipe dimensionnée pour exploiter d'autres contrats que BéliB'. Outre le personnel administratif et financier réuni au sein du Secrétariat Général, les équipes que nous recrutons vont s'occuper à la fois de l'exploitation technique des bornes, avec des missions de supervision et de maintenance, des aspects commerciaux et de la relation client.

Le marché de l'électromobilité est en plein boom mais il existe encore de vrais freins à l'achat d'un véhicule électrique : le coût, l'autonomie, le manque d'infrastructures de recharge et leur disponibilité. C'est clairement sur ce dernier point que se situe la mission de TEVGO : contribuer à améliorer la disponibilité des bornes pour le confort des usagers. Il s'agira de délivrer aux utilisateurs une "expérience de recharge" satisfaisante dans un contexte où les parcours client sont de plus en plus digitaux.



### Comment TEVGO se situe-t-elle par rapport à Total EV Charge Services, qui joue également un rôle clé dans le déploiement de l'offre d'électromobilité ?

**P.B. :** Les rôles sont complémentaires. Total EV Charge Services représente la ligne métier et apporte son expertise avec un socle de compétences et d'outils destinés à l'exploitation. Je pense notamment à la plateforme de supervision des bornes, qui est un peu "le nerf de la guerre". Total EV Charge Services intervient également comme concepteur et constructeur de bornes. TEVGO, pour sa part, entre en jeu quand les infrastructures et applicatifs clients ont été déployés et mis en service par les équipes de MNE, en conduisant l'exploitation pour tendre vers l'excellence opérationnelle.

**F.S. :** Effectivement, TEVGO s'inscrit avant tout dans un projet collectif et la sécurité est déjà notre valeur fondamentale. Notre activité aura finalement deux cibles : l'usager et la borne. Cela implique d'animer le parcours client, depuis l'abonnement jusqu'à la facturation. Mais aussi d'assurer la supervision et la maintenance des matériels. Avec un portefeuille qui devrait déjà totaliser 6 000 bornes à fin 2021, notre jeune équipe est déjà mobilisée pour relever ses challenges !

## 2020, une année charnière pour les véhicules électriques

D'après le dernier baromètre de l'Avere (Association nationale pour le développement de la mobilité électrique), les véhicules électriques et hybrides rechargeables ont établi un nouveau record : en décembre 2020, leur part représentait **16,2% du marché**. Du jamais vu ! Au cours de l'année écoulée, **près de 195 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables ont été immatriculés en France. Soit 125 000 immatriculations supplémentaires par rapport à 2019.** L'objectif du contrat stratégique de filière – 170 000 unités – a été largement dépassé. Autre signe des temps, les constructeurs automobiles ont annoncé la commercialisation d'une centaine de nouveaux modèles électriques en 2021 !



## L'innovation flambe pour doper les ventes de bois

Véritable levier de croissance, l'activité bois poursuit son développement avec l'installation de distributeurs de pellets et de bûches dans les stations-service TOTAL. Avec une majorité de clients qui s'approvisionnent eux-mêmes<sup>(1)</sup> sans avoir recours à la livraison pour leurs sacs de pellets ou bûches, l'installation de distributeurs automatiques permet de mieux cibler la demande en répondant aux besoins du marché.

Après une étude approfondie menée en interne par les équipes du département Ventes & Marketing de la direction Commerce Général, deux solutions ont été retenues pour le déploiement de la solution PROXIBOIS :

### • Le PelletsDrive pour la distribution de bûches et de pellets en sac :

Polyvalente et évolutive, cette machine offre des capacités de vente en continu, 24h/24 avec une multitude de possibilités de stockage de 1 à 20 palettes. Un système simple et flexible pour le client qui peut choisir de retirer la quantité de sacs qu'il souhaite et régler directement sur place. C'est grâce à des capteurs que la quantité de produit enlevé est identifiée. Le client choisit pour cela son produit sur l'écran tactile, le terminal vérifie la provision sur sa carte bancaire, la porte s'ouvre alors automatiquement pour lui donner accès à la palette et il ne lui reste plus qu'à se servir. La valeur des produits qu'il a enlevés est débitée sur son compte bancaire, sans avoir eu à prévoir la quantité auparavant. Cette formule laisse au client une grande flexibilité et une liberté de choix au moment de son achat.

(1) 56% vont chercher eux-mêmes leurs sacs de pellets ou bûches vs 44% se font livrer par un professionnel



### • Station 3 bois pour la distribution de pellets en vrac :

Cette solution de distribution en vrac par doses de 10kg est accessible en libre-service, 24h/24 et 7j/7 avec deux options : "doses sans sac" le client doit dans ce cas prévoir son contenant, ou bien "doses avec sacs", qui seront fournis par le distributeur. Lors de sa commande, il suffit au client de placer le contenant sur le support situé sous la goulotte de distribution, et d'appuyer sur le bouton correspondant. Il peut régler par carte bancaire (avec ou sans contact), ou via un QR code qu'il aura obtenu suite à la création d'un compte fidélité. Une solution vertueuse, qui permet de limiter l'utilisation de sacs et de palettes et contribue ainsi à l'engagement environnemental et sociétal de Total.



"Nous avons sélectionné ces deux solutions car elles présentent une réelle opportunité de croissance pour l'activité bois en boostant les ventes tout au long de l'année" explique Jacques VILAIN, chef de marché Bois à la direction Commerce Général. "Cette nouvelle offre vient compléter notre service de livraison déjà bien en place en ciblant la part la plus importante du segment de marché du pellet avec une facilité d'approvisionnement 24h/24 et 7j/7". Les neuf premières solutions PROXIBOIS sont déployées dans des stations du réseau TOTAL ainsi que dans les agences des filiales du Commerce Général depuis le 25 janvier.

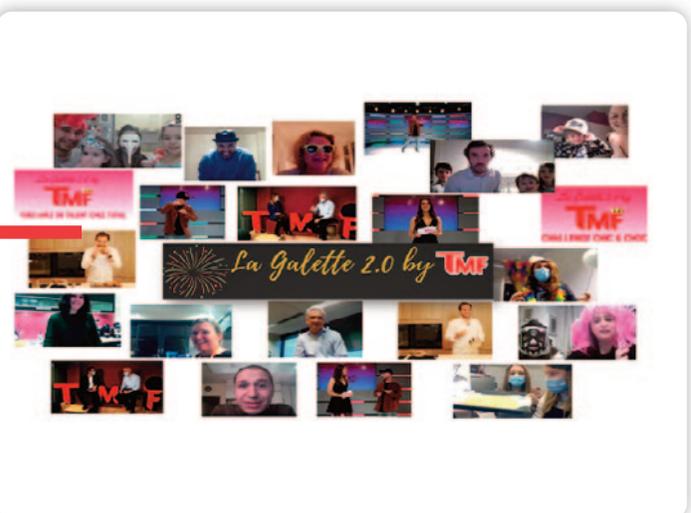


BETTER TOGETHER

## Une Galette 2.0 couronnée de succès

Rendez-vous incontournable chaque année chez TMF, la Galette est un moment d'échanges, de convivialité et de gourmandise que les collaborateurs apprécient tout particulièrement.

Avec un format 100% digital cette année, la Galette 2.0 by TMF a réuni pour la première fois tous les collaborateurs du siège, des Directions Régionales et des filiales. L'occasion pour Guillaume LARROQUE, président de Total Marketing France d'adresser ses vœux aux équipes mais aussi de faire le bilan de l'année écoulée et de présenter les projets à venir pour 2021.





## BETTER TOGETHER

Une soirée ponctuée de surprises et d'animations : atelier cuisine, découverte de talents, cours de danse, challenge chic et choc. Un programme festif et participatif auquel les collaborateurs ont pris part avec enthousiasme.

Un grand merci à vous tous pour votre participation active à cet événement qui restera en mémoire. Un superbe moment de partage et de convivialité pour débiter en beauté cette nouvelle année !

### Le plus beau sapin est décerné à...

On ne vous a pas oublié ! Vous avez été nombreux à faire preuve d'imagination et de créativité pour nous proposer votre plus beau sapin. Après de longues délibérations, découvrez les grands gagnants de ce concours photo et plongez-vous à nouveau dans la magie de Noël.

Un GRAND BRAVO à tous !



## PERFORMANCE & EXCELLENCE CLIENT

### L'aventure immobilière qui coche toutes les cases du succès !

Rapidité de mise en œuvre du dossier, optimisation financière, préservation de l'intérêt foncier du site : en vendant un terrain à l'entreprise McDonald's, TMF est parvenu à atteindre l'ensemble de ses objectifs. Récit d'une aventure immobilière.

Le 24 octobre dernier, TMF a cédé un terrain de 4 600 m<sup>2</sup> sur la commune de Trignac (44). L'information pourrait sembler banale mais il n'en est rien... Car cette opération immobilière vient parachever un processus complexe où plusieurs parties prenantes internes ont su conjuguer leurs compétences pour aboutir à une belle réussite collective.

Tout a commencé fin 1991. À cette date, TMF consent à McDonald's un bail à construction pour l'aménagement d'un restaurant. La parcelle concernée se situe sur un site de près de 11 000 m<sup>2</sup>, dont une partie est dédiée à l'exploitation de la station-service du Relais de Savine (6 200 m<sup>2</sup>). D'une durée de 35 ans, le bail doit arriver à échéance en novembre 2026.

*"Si nous avons laissé les choses suivre leur cours, nous nous serions retrouvés propriétaires des murs d'un restaurant alors que l'exploitation de ce type d'établissement n'est pas le cœur de métier de notre entreprise, explique Luc JULIEN, responsable du Patrimoine Immobilier au département Gestion du Patrimoine Immobilier (GPI) du Secrétariat Général. Une solution aurait été de signer un bail commercial avec le locataire mais, en octobre 2019, McDonald's nous a fait part de son souhait d'acquérir le terrain en offrant 2 millions d'euros."*

Sollicité par TMF, un organisme de conseil en immobilier commercial estime alors la valeur du bien à 2,620 millions d'euros. Les deux parties entrent rapidement en négociation. Le 27 février 2020, McDonald's propose 3,5 millions d'euros, puis 3,9 millions le 21 mars. Le Comité Directeur de la branche Marketing & Services accepte la dernière offre.



#### Huit mois pour finaliser le processus

Dès que TMF et McDonald's se mettent d'accord sur le montant de la vente du terrain, les équipes du département GPI prennent l'engagement de finaliser l'opération avant fin 2020. Un véritable pari sachant qu'une cession prend en moyenne dix-huit mois ! *"La clé du succès a été l'investissement et la bonne coordination de tous les participants engagés dans le déroulement du dossier"*, analyse Luc.

Deux équipes sont plus particulièrement mobilisées. Tout d'abord, le département Environnement de la direction HSEQ, à qui il revient d'établir un diagnostic prouvant que le sol de la parcelle cédée ne comporte aucune trace de pollution liée à l'activité de la station-service voisine. *"Compte tenu du renforcement constant de la réglementation environnementale, il s'agit d'une responsabilité majeure dont les équipes du département se sont fort bien acquittées"*, souligne Luc.

Également en première ligne, le département Public Environnement Immobilier de la direction Juridique du M&S pilote les démarches juridiques et administratives. C'est lui qui est en relation, notamment, avec le notaire de l'entreprise pour finaliser la signature de l'acte de vente. La réactivité de l'acquéreur aidant, l'ensemble du processus est bouclé en huit mois...



## PERFORMANCE & EXCELLENCE CLIENT

Mais la vitesse d'exécution n'est pas le seul mérite à mettre au crédit des acteurs de la vente. "Le sentiment général est celui d'avoir réalisé une double optimisation", résume Luc. "Sur le plan financier, nous avons fait preuve d'efficacité en maximisant la valeur de l'opération, ce qui est la vocation même de notre département. Sur le plan foncier, nous avons laissé toutes les possibilités ouvertes pour exploiter, moderniser ou agrandir la station-service du Relais de Savine dans les années à venir."

### Pourquoi une vente de gré à gré ?

Pour céder un actif immobilier, TMF recourt généralement à la procédure d'appel d'offres. Dans le cas du terrain de Trignac, plusieurs raisons l'ont incité à privilégier une vente de gré à gré :

- Le bâtiment construit par McDonald's est adapté aux besoins spécifiques de l'enseigne. Un éventuel repreneur n'aurait pu l'utiliser sans avoir à réaliser de lourds investissements dont l'anticipation aurait sans doute impacté le montant de la transaction ;
- Dans le cadre du contrat de bail à construction, McDonald's France possédait un droit de préférence en cas de vente lui permettant de s'aligner sur la meilleure offre sans avoir à surenchérir. Cette clause aurait, également, contribué à limiter la valeur retirée de la vente par TMF ;
- Le choix d'un autre acquéreur aurait probablement conduit McDonald's à cesser d'investir dans le bâtiment existant. Qui, à l'échéance du bail en 2026, aurait présenté des signes de vétusté et un défaut d'entretien problématiques.



## TRANSFORMATION DE NOS ACTIVITÉS

### Une arrivée électrisante dans les stations

Total confirme son ambition de devenir la major de l'énergie responsable en poursuivant sa transformation en un groupe multi-énergies avec notamment le développement de solutions de mobilité électrique.

En témoigne la modernisation de trois stations-service TOTAL entièrement repensées pour répondre aux nouvelles attentes des clients avec l'installation de bornes de recharges électrique haute puissance (DC 175kW) et rapides (AC 43kW / DC 50kW). En plus d'un pôle dédié à la mobilité électrique, ces stations multi-énergies offrent la possibilité de s'approvisionner en superéthanol E85 et AdBlue®.

L'installation de ces nouvelles bornes électriques va ainsi permettre une recharge toujours plus rapide en apportant une réponse aux déplacements de longue distance. En fonction des caractéristiques techniques et de l'état de charge de la batterie du véhicule, les bornes de recharge haute puissance proposées par Total permettent de recharger **une batterie à 80% en 20 à 30 minutes**.

Total a pour objectif d'équiper en France, d'ici à 2023, 300 stations-services en aires de recharge haute puissance, 200 sur les axes routiers et autoroutiers, et 100 proches des points stratégiques des grandes villes. Fin 2021, ce seront 100 stations qui se verront déjà dotées de chargeurs rapides et haute puissance. De belles perspectives à venir !

La station-service TOTAL de l'aire de Ressons-Est (Oise), située à une heure de Paris sur l'autoroute A1, vient d'être largement rénovée. Véritable axe stratégique reliant la région parisienne au Nord de l'Europe, ce sont



près de 1,28 million de véhicules qui s'y arrêtent par an. Désormais, ce nouveau bâtiment, doté d'une architecture de caractère sur près de 2 500m<sup>2</sup>, offrira de nouveaux services : l'ouverture de trois nouvelles enseignes de restauration (McDonald's, Territoires de France et Starbucks), la modernisation des aires de jeux et de détente ; l'aménagement de pistes pour les poids lourds et l'acceptation de la carte AS24 en plus de la carte TOTAL ainsi que la création d'emplacements sécurisés et réservés aux bus.

Après 9 mois de travaux de modernisation, la station-service TOTAL Access Relais d'Avelin (Nord) a réouvert le 2 octobre dernier. Idéalement située à l'entrée de la ville d'Avelin, au croisement entre l'A1 et l'A23, cette station-service draine un flux important de véhicules vers la métropole de Lille. Après de nombreux travaux, elle propose maintenant aux conducteurs qui empruntent chaque jour cet axe, une aire de lavage TOTAL Wash avec une offre complète.



## TRANSFORMATION DE NOS ACTIVITÉS

Enfin, la station-service TOTAL Relais de la Cote à Marsannay (Côte-d'Or). À l'instar des deux autres, après plusieurs mois de travaux, cette station située sur la route de Beaune au Sud de Dijon a réouvert le 1<sup>er</sup> octobre dernier. Outre un agrandissement, la station a également modernisé ses installations et son image : rénovation de la boutique ; agrandissement de la piste véhicules légers ; création d'un centre de lavage TOTAL Wash avec un portique rouleaux multiprogramme, une piste haute pression sous auvent et un espace d'entretien et soin.

### Qu'est-ce que la recharge haute puissance (High Power Charging – HPC) ?

La recharge haute puissance est une technologie permettant aux véhicules électriques compatibles de charger à une puissance comprise entre 175 kW et 350 kW.



## PERFORMANCE & EXCELLENCE CLIENT

### Piloter ses lubrifiants ? C'est possible !

Total Lubrifiants France propose à ses clients distributeurs, une solution digitale leur permettant de connaître le volume d'huile disponible dans les ateliers de leurs clients. Un service digital unique et innovant pour maximiser leur performance commerciale et leur efficacité logistique. Avec LubPilot fûts, les clients distributeurs peuvent désormais connaître en temps réel le niveau de lubrifiant disponible dans les fûts de leurs clients exploitants agricoles.

Grâce à un bouchon connecté et autonome vissé sur les fûts d'huile et via une plateforme en ligne accessible depuis un PC ou mobile, le distributeur peut suivre efficacement la consommation du produit. Une alerte par email lui indique que le niveau de lubrifiant atteint le seuil défini, il peut ainsi anticiper les besoins de ses clients en réapprovisionnement et optimiser la gestion des stocks.

*“Un outil facile à mettre en place qui offre la capacité à nos clients distributeurs de “piloter” leurs lubrifiants à distance et en toute simplicité tout en leur apportant de réels bénéfices dans leur activité : diminution des ruptures de stock et des ventes manquées, fidélisation de leurs clients, anticipation de la demande en lubrifiant, réduction des coûts de stockage et diminution des livraisons en urgence”,* souligne Laurent CARTRON, chef de projet WeLub au sein du Studio Digital de Total Lubrifiants.



Cette innovation est le fruit d'un développement réalisé au sein du Studio Digital de Total Lubrifiants. À ce jour, Total est le seul acteur proposant ce type de service et démontre une nouvelle fois la capacité de ses collaborateurs à faire preuve d'un esprit pionnier.

*“Poussé par les tractoristes, le réseau de concessionnaires est en train de se concentrer autour de méga-concessions (jusqu'à 500m<sup>3</sup>/an). Cette mutation entraîne des réorganisations et une professionnalisation des concessionnaires qui ne recherchent pas qu'un fournisseur de lubrifiant mais un partenaire pour les aider à développer leur chiffre d'affaires. En développant de nouveaux*

*services comme LubPilot Fûts, Total Lubrifiants propose des solutions globales (produits, accompagnement technique, aide à la vente, services innovants) appréciées de nos clients.”,* explique Yoann GUERIN, chef de marché Agriculture à la direction Lubrifiants France.

Par ailleurs, une solution similaire intitulée LubPilot Cuves sera commercialisée très prochainement et proposera ce service pour les cuves de lubrifiants.

Avec LubPilot, les clients distributeurs offrent un service différenciant et innovant qui contribue à renforcer la satisfaction client.

# Innover pour mieux récupérer les vapeurs sur les dépôts

**La direction Supply et Logistique France a développé un automate servant à piloter les unités de récupération des vapeurs. Indépendance accrue pour la maintenance des installations, coûts mieux maîtrisés, rejets atmosphériques optimisés... Les bénéfices sont multiples.**

Collecter, condenser et transformer en essence liquide les vapeurs récupérées sur les dépôts pétroliers : c'est la fonction des URV (Unités de Récupération des Vapeurs). Ces installations participent directement à la performance environnementale des sites dans la mesure où elles permettent de limiter sous un seuil défini les rejets de vapeurs dans l'atmosphère.

Sur les dépôts de TMF, elles sont pilotées au moyen d'automates. Jusqu'à présent, la mise à jour et l'adaptation de ces derniers nécessitaient de faire appel à un fournisseur unique. Pour gagner en autonomie et maîtriser davantage les évolutions logicielles et matérielles, TMF a décidé de développer son propre automatisme.

La solution imaginée intègre un logiciel spécifique conçu sur la base des demandes du service technique du département Dépôt et des besoins des sites. Avant d'être implantée, elle a fait l'objet d'une batterie de tests visant à contrôler les différentes fonctionnalités de process et surtout les mécanismes liés à la sécurité. Tous les scénarios envisageables ont été passés en revue.

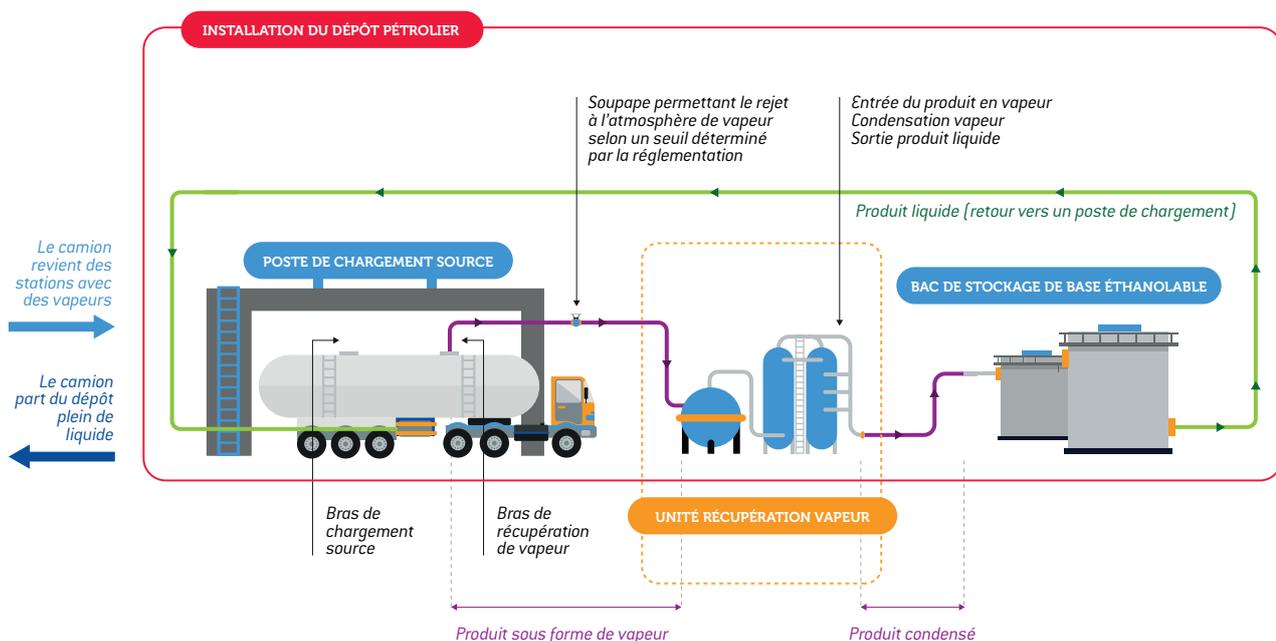


## Trois nouveaux dépôts en 2021

Après Toulouse et Puget-sur-Argens, l'automate "made in TMF" équipe le dépôt pétrolier de Gennevilliers depuis juillet 2020, et celui de Valenciennes depuis septembre. En plus d'assurer une gestion indépendante de la maintenance et des travaux sur les URV, il contribue à réduire les coûts des prestations extérieures. Cela s'explique par la possibilité d'organiser des appels d'offres en sollicitant plusieurs entreprises.

À terme, la consolidation des données relatives au fonctionnement des sept URV du parc permettra d'optimiser le fonctionnement et les quantités de vapeur rejetées par toutes ces installations. En attendant, la solution élaborée par TMF est déployée de plus en plus largement. Les dépôts de Portes-Lès-Valence, Dijon et Cournon en bénéficieront dès cette année.

## FONCTIONNEMENT D'UNE UNITÉ DE RÉCUPÉRATION DES VAPEURS (URV)





# Pleins phares sur le programme HSE “Nos vies avant tout”

Rencontre avec Emmanuelle KOSCHER, chef du département Sécurité Santé Sûreté au sein de la direction HSEQ, qui nous présente le nouveau programme HSE “Nos vies avant tout” du groupe Total.

## Dans quel contexte a été mis en place ce nouveau programme HSE “Nos vies avant tout” ?

**Emmanuelle KOSCHER :** Suite aux 4 accidents mortels survenus en 2019 au sein du Groupe, un groupe de travail Zéro accident Mortel a été mobilisé, composé de membres de la direction HSE Groupe, des filiales et de représentants de 5 Entreprises partenaires (ORTEC, SIEMO, SPIE, VINCI, TOCKHEIM Services Group). Les réflexions se sont concentrées sur les 5 activités à risques mortels les plus répandues : travaux en hauteur, travaux sur systèmes énergisés, opérations de levage, travaux en espaces confinés, travaux à chaud. La démarche a été participative. En effet, 2 300 employés de Total et des Entreprises partenaires ont répondu à un questionnaire. Les données recueillies ont été analysées pour revoir en commun nos pratiques les plus importantes et rendre nos travaux plus sûrs. Cela a débouché sur le programme “Nos vies avant tout” .

## Quels sont les grands principes de ce programme ?

**E. K. :** Le programme s’articule autour de trois actions :

- Les tournées sécurité conjointes
- Le feu vert sécurité
- Les vérifications qui sauvent la vie



## Quels sont les objectifs de chacune de ces actions ?

**E. K. :** Premièrement, les tournées sécurité conjointes, qui ont été présentées à l’occasion de la Journée Mondiale de la Sécurité 2020 et déjà mises en œuvre au sein de Total Marketing France, doivent permettre aux donneurs d’ordre et à leurs correspondants des Entreprises Partenaires de témoigner ensemble sur le terrain de leur engagement sécurité.

**30 AVRIL 2020**  
JOURNÉE MONDIALE DE LA SÉCURITÉ

**Tournées sécurité conjointes**  
**Nos vies avant tout !**

**TOTAL**

Deuxièmement, le “feu vert sécurité” est un rituel de prédémarrage des travaux. Il permet d’éviter les erreurs en sortant nos cerveaux du “mode routine” et en activant le “mode vigilance”. Il s’agit de 4 questions ouvertes que les intervenants doivent se poser seul ou en équipe et qui permettent de se préparer aux imprévus. Le feu vert sécurité devient un feu rouge sécurité (= Stop Card) si l’un des intervenants a un doute ou que l’environnement a changé par rapport à la préparation des travaux.

Enfin, les “vérifications qui sauvent la vie”... Cette action consiste à pouvoir contrôler sur le terrain, d’un simple coup d’œil, que les opérations à risques sont réalisées dans le respect des règles HSE. Les contrôles sont à réaliser par le management, les responsables HSE terrain, les superviseurs de Total ainsi que leurs homologues des Entreprises intervenantes. Comme nous ne sommes pas tous des spécialistes des opérations à risques, des cartes résumant les incontournables de ces opérations, avec dessins et checklists, sont à notre disposition.

## Où en sommes-nous du déploiement de ce programme au sein de TMF ?

Le programme “Nos vies avant tout” est progressivement déployé dans les directions et auprès des filiales de TMF. Un webinar a été organisé pour les donneurs d’ordre le mercredi 27 janvier. La JMS 2021 sera sans doute l’occasion de faire un premier bilan.

## Nos filiales

### COMMERCE GÉNÉRAL



### MOBILITÉ ET NOUVELLES ÉNERGIES



### LUBRIFIANTS



### RÉSEAU

