

TotalEnergies

Rapport de développement durable 2023

(données 2022)

TotalEnergies Marketing France
Le partenaire multi-énergies au cœur des territoires

Sommaire

TOTALENERGIES MARKETING FRANCE	4
NOTRE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	6
2022 EN 12 DATES CLÉS	8
QUATRE ÉCLAIRAGES POUR ALLER PLUS LOIN	18
NOS ENGAGEMENTS ET INDICATEURS	28
GOUVERNANCE ET LABELS	36
LEXIQUE	38

Éditorial

Dans le contexte particulier de l'année 2022 (guerre en Ukraine, crise énergétique, inflation galopante...), TotalEnergies Marketing France s'est efforcée d'accompagner ses clients partout sur le territoire. Plusieurs initiatives ont concrétisé notre détermination à fournir au plus grand nombre une énergie toujours plus abordable, propre et fiable, conformément aux engagements de la Compagnie.

En plus du programme massif de remise sur les carburants déployé en station pour aider les automobilistes à faire face à la hausse des prix, nous avons renforcé le système d'échelonnement de paiement pour les clients recourant à nos solutions de chauffage.

À côté de ces opérations exceptionnelles, l'année écoulée a été marquée par des éléments de continuité, pour poursuivre sur le chemin de la décarbonation de la mobilité : 2022 aura confirmé l'essor du véhicule électrique. TotalEnergies Marketing France a activement contribué à cette accélération, comme le montre notre leadership sur l'installation des bornes de recharge en station, avec près de 40% des stations de recharge sur autoroute à notre actif. Mais il n'existe pas de solution unique et universelle et nous devons continuer à explorer toutes les voies susceptibles de répondre aux besoins des clients, selon leurs profils et leurs usages. Les biocarburants, le bioGNV ou encore l'hydrogène sont autant d'énergies pour les accompagner dans la transition énergétique.

TotalEnergies Marketing France est aussi engagée pour la préservation des milieux naturels et de la faune et la flore présentes sur ses sites. Après une phase d'étude et d'audit, nous avons lancé notre plan d'action biodiversité qui s'articule autour de 12 bonnes pratiques, déployées dès cette année.

Les avancées et progrès réalisés en 2022 sont présentés dans les pages de ce rapport. Ils constituent, pour notre entreprise, un socle de développement durable solide et structuré, un gage de performance pour l'avenir.



Guillaume LARROQUE,
Président de
TotalEnergies Marketing France

“
Plusieurs initiatives ont concrétisé notre détermination à fournir au plus grand nombre une énergie toujours plus abordable, propre et fiable.
”

TotalEnergies Marketing France

TotalEnergies Marketing France est la filiale de la branche Marketing & Services, chargée de la commercialisation en France métropolitaine de produits et de services pour la mobilité, l'industrie et l'habitat*.

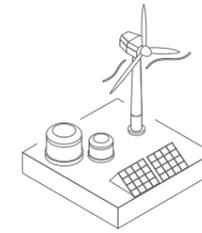
Nos **6 600 collaborateurs** proposent chaque jour un service de proximité pour une mobilité plus durable à travers : un réseau de plus de **3 000 stations-service**, le développement d'une offre multi-énergies (carburants et biocarburants, bornes de recharge électrique, GNV, hydrogène...), les lubrifiants automobiles ainsi que des solutions de mobilité pour les professionnels et les particuliers.

TotalEnergies Marketing France propose également des produits et services de chauffage et d'efficacité énergétique pour l'habitat.

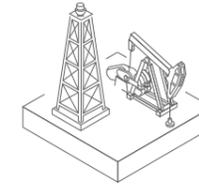
Notre engagement pour le développement durable a été reconnu par le **Label Engagé RSE AFNOR niveau confirmé****.



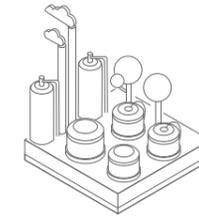
Les quatre secteurs d'activité de TotalEnergies



Gaz, Renouvelables & Électricité



Exploration-Production



Raffinage-Chimie



Marketing & Services

TotalEnergies Marketing France

Nos activités

Distribution de carburants et de combustibles (bois, fiouls domestiques et industriels)

Un réseau de points de recharge électrique en station-service

+ de 1100 centres de lavage Wash

Produits et services de chauffage pour l'habitat (fiouls, bûches, pellets...)

+ de 300 dépôts pour le stockage et l'approvisionnement en carburants et pellets

+ de 3000 stations-service

Lubrifiants automobiles, avec assistance technique et services

Solutions d'efficacité énergétique pour la mobilité et le bâtiment

Solutions de mobilité pour les professionnels (gestion de flottes et de frais professionnels)

* L'offre gaz et électricité est portée par la filiale TotalEnergies Électricité et Gaz France.

** Hors filiales.

Notre démarche de développement durable

En affirmant son ambition d'être un acteur majeur de la transition énergétique et d'atteindre la neutralité carbone à horizon 2050, ensemble avec la société, TotalEnergies s'engage à faire évoluer en profondeur ses produits et services, tout en continuant à répondre aux besoins en énergie d'une population mondiale en croissance.

Notre mission : fournir une énergie toujours plus abordable, plus propre, plus fiable et accessible au plus grand nombre.

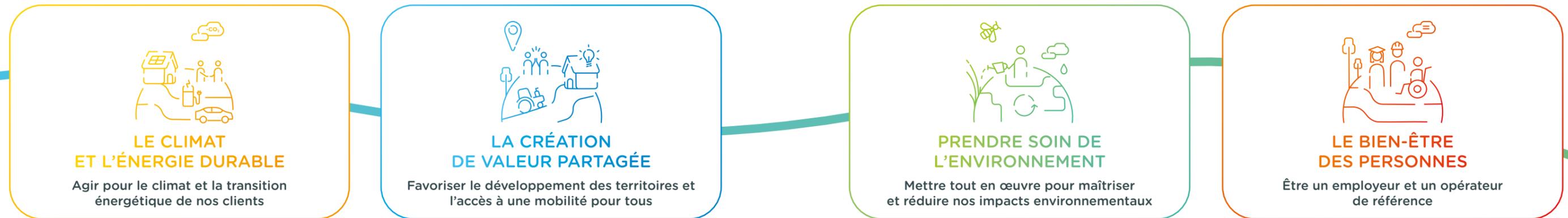


Scannez le QR code pour en savoir plus sur la démarche développement durable de la compagnie TotalEnergies.

TOTALENERGIES MARKETING FRANCE, LE PARTENAIRE MULTI-ÉNERGIES AU CŒUR DES TERRITOIRES

Filiale de la Compagnie, TotalEnergies Marketing France commercialise des énergies et des services pour la mobilité, l'industrie et l'habitat afin de répondre aux besoins quotidiens des Français, au plus près des territoires.

Nous nous transformons pour accélérer la transition énergétique de nos clients, en proposant de nouvelles énergies et des solutions pour consommer moins et mieux. Nous intégrons le développement durable au cœur de notre stratégie d'entreprise et organisons nos engagements autour des quatre axes qui structurent la démarche de développement durable de TotalEnergies.



- 1 Réduire nos propres émissions et développer de nouvelles énergies et de nouveaux produits pour nos clients
- 2 Encourager nos clients à changer d'énergie et à consommer moins et mieux
- 3 Mener notre transformation en maintenant un haut niveau de service tout au long de l'expérience client

- 4 Être un acteur de l'économie locale
- 5 Favoriser l'accès à la mobilité pour tous et lutter contre la précarité énergétique
- 6 Contribuer à l'insertion des jeunes

- 7 Privilégier l'économie circulaire et la gestion durable des déchets
- 8 Préserver les ressources en eau
- 9 Préserver et promouvoir la biodiversité

- 10 Assurer la sécurité et préserver la santé des personnes
- 11 Adapter les compétences de nos collaborateurs pour accompagner la transformation de la Compagnie
- 12 Construire une entreprise inclusive où il fait bon vivre ensemble

Conduire notre entreprise de manière éthique et dans le respect des droits humains tout au long de notre chaîne de valeur



2022 en 12 dates clés

Déterminée à s'affirmer comme **le partenaire multi-énergies au cœur des territoires**, TotalEnergies Marketing France fait vivre au quotidien sa démarche de développement durable. Retour sur 12 dates qui ont marqué l'année.



Dès le 14 février

Opérations pouvoir d'achat en station

Face à un contexte mondial d'inflation et de hausse des prix de l'énergie qui a durement affecté les automobilistes, **TotalEnergies a mis en place des remises sur le carburant**. Les baisses de prix ont d'abord concerné les stations rurales et se sont appliquées dès le premier litre acheté, sans limite de montant. Une mesure de solidarité qui s'est élargie à toutes les stations courant 2022.

ENGAGÉS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

Du 14 février au 15 mai:
10 centimes de remise par litre dans
1 150 stations rurales.

Du 1^{er} juillet au 31 août:
12 centimes de remise dans les stations
autoroutières.

Du 1^{er} septembre au 1^{er} novembre:
20 centimes de remise.

Du 1^{er} novembre au 31 décembre:
10 centimes de remise.



10 juin

Publication de nos 12 bonnes pratiques biodiversité

Dans le cadre de la Journée Mondiale de l'Environnement consacrée au thème « Biodiversité, moi aussi j'agis ! », les équipes de TotalEnergies Marketing France se sont mobilisées à travers toute la France. L'occasion de partager les « 12 bonnes pratiques biodiversité » (voir p. 24) pour accueillir et préserver la faune et la flore sur nos sites. **Au programme : observation du patrimoine naturel aux côtés d'écologues, plantation d'espèces locales ou encore construction d'hôtels à insectes.**



Avril

Andrézieux-Bouthéon accueille la 850^e station d'E85 !

C'est un projet d'envergure qui a vu le jour après quatre ans ! En avril, la station Les Coquelicots d'Andrézieux-Bouthéon (42), près de Saint-Étienne, a ouvert ses portes. Équipée d'un centre de lavage Wash et de quatre pistes pour les poids lourds, elle offre un large éventail de produits et services : une aire de covoiturage, quatre bornes de recharge électrique, une station de gaz naturel comprimé (GNC) et une gamme complète de carburants. Elle est notamment notre 850^e station à proposer de l'E85, **carburant alternatif dont TotalEnergies est le 1^{er} distributeur en France.**



Et aussi....

- **Éco-conduite - Mars** : TotalEnergies Marketing France a déployé auprès de ses 900 chauffeurs un programme d'éco-conduite visant à réduire les émissions de la flotte de camions. L'initiative s'inscrit dans le dispositif Objectif CO₂ de l'Ademe.
- **Sécurité - Avril** : à l'occasion de la Journée mondiale de la sécurité, une nouvelle version des 12 Règles d'or Sécurité a été présentée. Des règles optimisées grâce aux retours d'expérience, et mieux adaptées aux réalités du terrain.

L'E85, C'EST QUOI ?

L'E85 est composé d'essence et de 60 à 85% de bioéthanol, biocarburant fabriqué à partir de betterave, de blé, de maïs, ou de résidus agricoles, principalement d'origine française. Ses avantages ?

- Réduction de plus de 40% des émissions de CO₂ par rapport à un carburant standard*.
- Un carburant à prix attractif.

*ACV du label Ecosolutions de TotalEnergies de mars 2021.

24 février

Création de Cyclevia pour le recyclage des lubrifiants

Cyclevia a obtenu son agrément d'éco-organisme de la filière huiles en France, dans le cadre de la réglementation REP (responsabilité élargie du producteur). Actionnaire de Cyclevia, **TotalEnergies a participé activement à sa création pour organiser la collecte et la régénération des huiles usagées.**



OBJECTIFS
DE RECYCLAGE

75% en 2023

90% en 2027

14 juin

Inauguration de la première station multi-énergies du Grand Est

Face aux enjeux climatiques et à l'évolution des technologies et des usages, **les stations-service se transforment en déployant des solutions de mobilité décarbonées**. Le site de Metz Port Mazerolle, première station multi-énergies de la région Grand Est hors autoroute, en est l'illustration. En plus de deux points de recharge électrique rapide, elle propose du SuperEthanol E85, du gaz naturel pour véhicule (GNV) et du bioGNV.



LE BIOGNV, C'EST QUOI ?

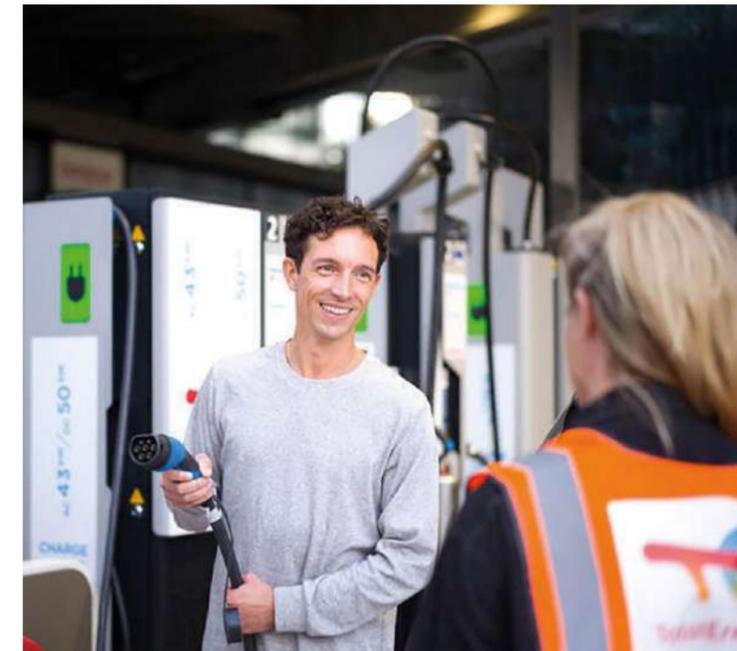
Le BioGNV est la version renouvelable du Gaz Naturel pour Véhicules (GNV). Il est produit en France à partir de la fermentation de végétaux (déchets organiques d'origine agricole, industrielle ou ménagère). La quantité de CO₂ libérée lors de l'utilisation du véhicule est équivalente à la quantité de CO₂ stockée par les végétaux utilisés, pendant leur phase de pousse. Le bioGNV permet une mobilité plus durable pour le secteur du transport routier tout en favorisant le développement d'une économie circulaire.



15 juin jusqu'à fin août

Opérations d'été pour accompagner la mobilité électrique

Passer à un véhicule électrique n'est pas toujours évident, notamment au moment de la recharge : combien de temps prend-elle ? Quel est le montant de la recharge ? Est-il possible de se connecter à n'importe quelle borne ? Pour guider les électromobilistes, **1 000 « gilets rouges » ont été à la rencontre des clients de mi-juin à fin août** sur les 185 stations du réseau autoroutier afin de les aider à utiliser les bornes électriques. Un service très apprécié, qui permet d'offrir une expérience personnalisée et donne un sens concret à la promesse « Vous ne viendrez plus chez nous par hasard ».



« MA CHARGE RAPIDE », LA WEBAPP QUI FACILITE LA RECHARGE DE SON VÉHICULE ÉLECTRIQUE

Nos équipes ont développé « Ma Charge Rapide », une application web qui propose de géolocaliser toutes les bornes de recharge disponibles compatibles avec son véhicule. Elle fournit également les informations suivantes : le temps et le prix de la recharge, le pourcentage de batterie récupéré et le connecteur à utiliser. Depuis son lancement en juillet 2022, le service recense plus de 25 000 utilisations dans toute la France !



Et aussi...

- **Formation - Juin** : les formations «Visa» lancées en été doivent permettre à tous les salariés de mieux comprendre les enjeux de la transition énergétique et la transformation de TotalEnergies en Compagnie multi-énergies.
- **Solidarité - Été** : les chauffeurs-livreurs de TotalEnergies Proxi Sud Ouest et Nord Ouest se sont mobilisés contre les incendies en Gironde et dans le Finistère, en assurant le ravitaillement des véhicules de pompiers.

22 septembre

Inauguration de l'usine de pellets de Rouen

Tiré par les ventes de poêles et de chaudières à bois, le marché du pellet progresse à un rythme très élevé. Pour faire face à la demande et renforcer son positionnement dans la distribution du bois-énergie, TotalEnergies Marketing France a ouvert à Rouen **une unité de vrac et d'ensachage. Elle commercialisera 25 000 tonnes de pellets par an**, puis jusqu'à 50 000 tonnes d'ici 2026. De quoi approvisionner les régions Normandie et Hauts-de-France.



11 octobre

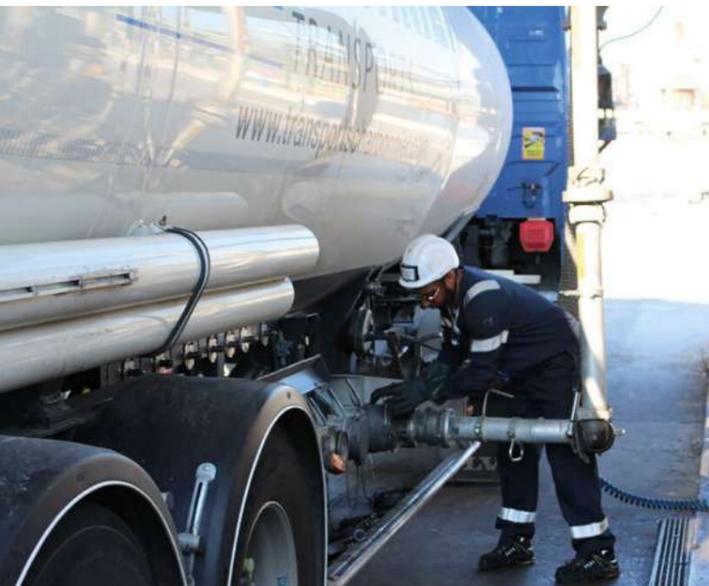
Plan de sobriété : des mesures concrètes en station

Face au risque de déséquilibre du réseau de distribution pendant l'hiver, **les stations se sont mobilisées pour réduire leur consommation électrique, en ligne avec la charte EcoWatt.** Parmi les mesures déployées : la diminution des éclairages en boutique, la réduction du chauffage de 2°C, ou le passage des meubles froids des boissons de 7 à 9°C.



30 septembre

Premier chargement de HVO100 dans le Sud-Est



LE CARBURANT HVO100 C'EST QUOI ?

- Un biocarburant fabriqué à partir d'huiles végétales ou du retraitement de déchets (graisses animales, huiles de cuisson, huiles résiduelles...).
- Une alternative au carburant diesel conventionnel qui permet une réduction de 50 à 90% des émissions de CO₂ par rapport au carburant fossile de référence*.
- Son utilisation ne nécessite aucune adaptation moteur, évitant ainsi l'empreinte carbone liée à un remplacement de flotte.

* En fonction de l'origine des matières premières utilisées lors de la production, mesuré sur un cycle du puits à la roue.

BOOSTHERM, UNE SOLUTION INNOVANTE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

En 2022, TotalEnergies Marketing France a expérimenté un pilote de récupération de la chaleur de ses chambres froides pour la production d'eau chaude sanitaire. Test concluant ! La technologie *Boostherm* sera déployée dans toutes les nouvelles stations.



Et aussi....

- **Partenariat historique - Juin** : déjà 40 ans de partenariat entre TotalEnergies Marketing France et le syndicat Jeunes Agriculteurs. Cet anniversaire a été célébré lors de la 8^e édition de Terres de Jim, la plus grande fête agricole en plein air d'Europe, qui a accueilli 105 000 visiteurs dans le Loiret.
- **Dialogue - Novembre** : TotalEnergies Marketing France a lancé une consultation auprès de parties prenantes clés afin de comprendre leurs attentes et de prioriser les 12 engagements de sa démarche de développement durable.

D'octobre à novembre

Trois forums des associations pour s'engager

Mentorer un jeune en difficulté, faire découvrir nos métiers à des collégiens ou encore promouvoir la sécurité routière dans les écoles... À travers le programme **Action!**, les collaborateurs de TotalEnergies Marketing France ont la possibilité de contribuer à des missions d'intérêt général. Pour les inciter à sauter le pas, trois forums ont été organisés à Nantes, Lyon et Nanterre pour leur permettre de rencontrer des associations locales.



Les associations locales réunies au forum de Lyon.

« LA SOLIDARITÉ EN ACTION! »

Le programme **Action!** de TotalEnergies permet à chaque collaborateur de s'engager jusqu'à trois jours par an sur son temps de travail aux côtés d'une association qui agit sur l'un de ces quatre axes prioritaires : la sécurité routière, le climat et l'environnement, l'éducation et l'insertion des jeunes ou encore le dialogue des cultures et le patrimoine.

1^{er} décembre

Un plan de sécurité renforcé pour les conducteurs

À la suite de l'accident mortel d'un conducteur transportant des produits pour le compte de TotalEnergies en septembre 2022, TotalEnergies Marketing France a décidé de renforcer les mesures de prévention du transport routier, aussi bien pour les flottes internes qu'externes. Ce plan de renforcement des mesures a été présenté à nos transporteurs partenaires, réunis début décembre. Il prévoit notamment l'installation d'équipements additionnels embarqués dans les camions et la création d'un **Passeport Sécurité Conducteurs obligatoire**.

De gauche à droite : Florence Pennequin, directrice HSEQ, François Boussagol, directeur du Commerce Général et Jérôme Leprince Ringuet, directeur Supply Logistique France de TotalEnergies Marketing France.

Décembre

Encourager le covoiturage avec BlaBlaCar

Pour participer à l'objectif gouvernemental de tripler le nombre de trajets en covoiturage d'ici 2027, la Compagnie a signé un accord avec BlaBlaCar. Les deux partenaires visent plus d'un million de nouveaux conducteurs sur la plateforme d'ici 2025. Pour y parvenir, une opération offrant 100 euros de prime aux nouveaux utilisateurs a été organisée dans le cadre du dispositif réglementaire des certificats d'économies d'énergie (CEE).

10 ANS DE PARTENARIAT AVEC BLABLACAR

Depuis 2012, TotalEnergies a joué un rôle clé dans le développement du covoiturage. Ses incitations financières, délivrées sous forme de primes offertes via des cartes carburant, participent à convertir au covoiturage des conducteurs qui pratiquaient l'autosolisme. Une contribution forte au développement d'une mobilité plus durable.



Recevez jusqu'à **100€** de prime* covoiturage en devenant conducteur BlaBlaCar.

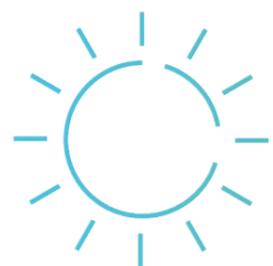
*Offre soumise à conditions. Voir modalités sur services.totalenergies.fr



Et aussi...

- **Inclusion - Novembre** : l'accord Handicap a été renouvelé pour trois ans. Il intègre des objectifs en matière d'embauche et de maintien en emploi.
- **Satisfaction client - Décembre** : TotalEnergies Marketing France a été élue « Service Client de l'Année » pour la 14^e année consécutive.





Quatre éclairages pour aller plus loin



Mobilité électrique : où en sommes-nous ?

LA DÉFENSE : PREMIÈRE STATION 100 % ÉLECTRIQUE

Faire le plein de carburant dans la station TotalEnergies de la Défense n'est désormais plus possible. Située au cœur de la future Zone à faibles émissions mobilité (ZFE-m) du Grand Paris, cette station est 100 % électrique depuis mai 2021, marquant un tournant dans la transition énergétique du réseau. Elle propose aujourd'hui neuf points de recharge haute puissance (jusqu'à 300 kW) pour permettre une recharge ultra-rapide en 15 à 20 minutes.

Le 100 % électrique est une révolution dans la conception de la station comme dans la montée en compétence des équipes qui doivent accompagner le client dans ce nouvel usage. Le temps de charge étant plus long que pour un plein d'essence, la station doit aussi s'adapter pour offrir des espaces de coworking et d'accueil. Riche de cette première expérience, trois autres stations 100 % électrique ont ouvert à Metz, Rouen et Lille en juin 2023. Et ce n'est qu'un début !



OBJECTIFS 2025

60 stations 100 % électriques

400 stations-service équipées de bornes haute puissance :

- 150 sur autoroute
- 250 en ville

1 station équipée de bornes haute puissance tous les 100 km

Accompagner le tournant de l'électrique

3 questions à Pierre-Emmanuel Bredin, directeur Réseau et Solutions de Mobilité de TotalEnergies Marketing France.

COMMENT TOTALENERGIES MARKETING FRANCE CONTRIBUE-T-ELLE À LA TRANSITION VERS L'ÉLECTROMOBILITÉ ?

La priorité est de rassurer les automobilistes sur leur capacité à recharger leur véhicule électrique pendant leurs trajets. Le maillage et la rapidité des bornes haute puissance (HPC) est donc crucial. Selon le véhicule, nos bornes de 300 kW permettent de retrouver une autonomie de 100 kilomètres en moins de six minutes et de recharger près de 80 % de la batterie en une vingtaine de minutes.

QUELLES SONT LES ÉVOLUTIONS CONCERNANT LES FLOTTES D'ENTREPRISE ?

Si la grande majorité des passages en station concernent encore les carburants d'origine fossile, la demande pour les nouvelles énergies – électricité en tête – enregistre un bond spectaculaire. Sur notre réseau, le nombre de transactions a été multiplié par quatre en un an !

COMMENT ACCOMPAGNEZ-VOUS LES GESTIONNAIRES DE FLOTTE ?

Nous les incitons d'abord à s'interroger sur la politique de mobilité au sein de leurs entreprises. Nous passons ainsi de la *car policy* à la *mobility policy* avec des enjeux d'optimisation de la flotte, voire son remplacement partiel ou total. Pour cela, nous avons développé un outil d'analyse qui prend en compte des paramètres comme la typologie de véhicule, la distance parcourue, l'entrée dans les Zones à faibles émissions mobilité (ZFE-m). Nous assurons aussi l'installation, l'opération et la supervision des bornes de recharge. Nous permettons enfin la recharge électrique via la Carte Fleet, donnant accès à plus de 75 000 bornes publiques en France, visibles sur l'application Mycard.

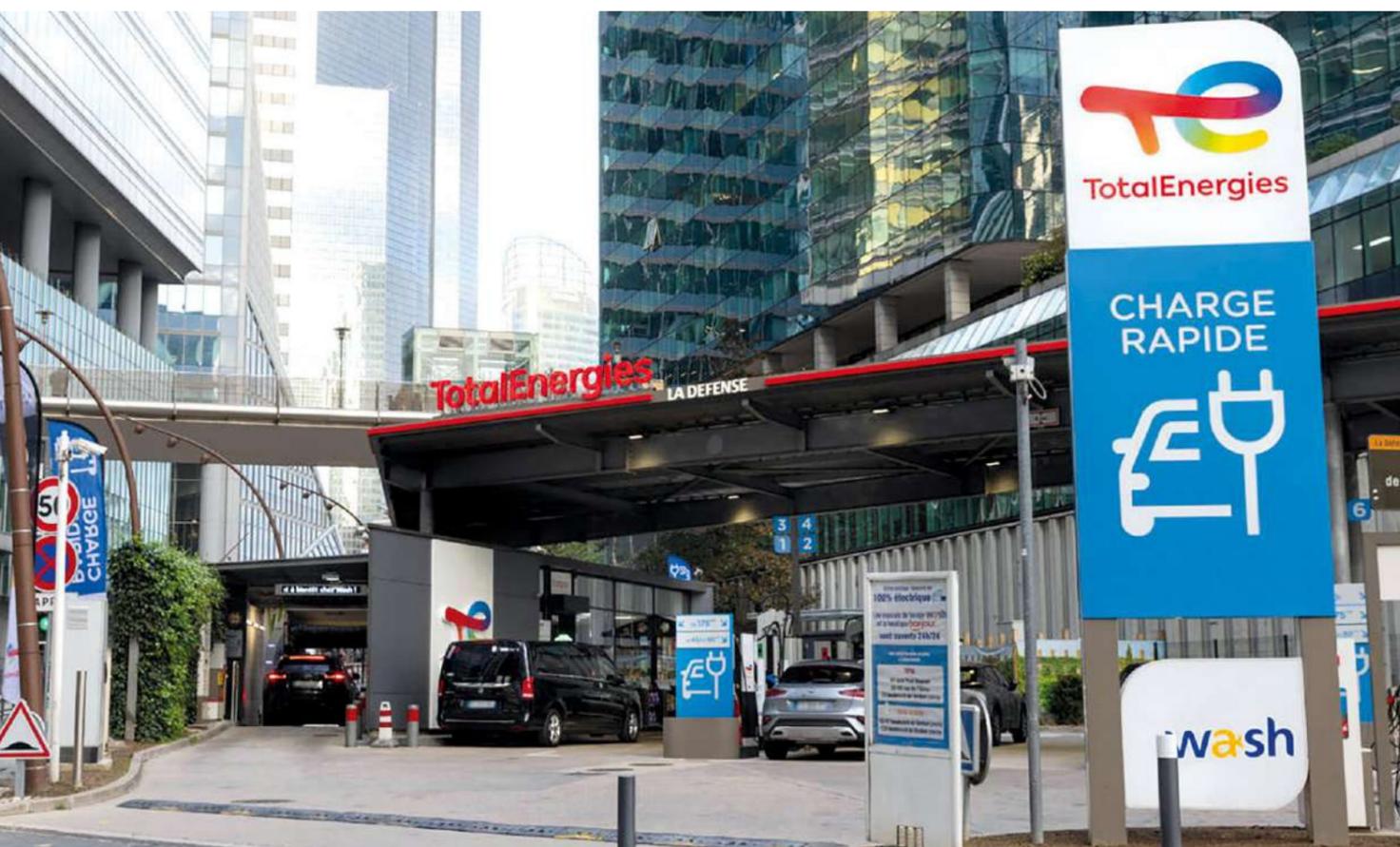
“ Pour rassurer les automobilistes sur leur capacité à recharger leur véhicule électrique pendant leurs trajets, le maillage et la rapidité des bornes haute puissance est crucial. ”



Pierre-Emmanuel BREDIN
directeur Réseau et Solutions de Mobilité TotalEnergies Marketing France

POUR ALLER PLUS LOIN...

Vous souhaitez en savoir plus sur les enjeux de la mobilité de demain ? Découvrez nos deux guides dédiés en scannant les QR codes.



Des stations d'autoroute toujours plus responsables

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU LAVAGE

Dans les centres Wash, les produits de lavage sont biodégradables à 80% et l'eau rejetée est traitée à 100% avant d'être réinjectée dans le réseau d'assainissement collectif. Des modules de recyclage de l'eau sont aussi progressivement installés sur nos centres afin de réutiliser l'eau en circuit fermé.

75% d'eau recyclée sur nos centres Wash équipés d'un module de recyclage

MISER SUR LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Nos stations sont alimentées depuis 2022 par de l'électricité verte, 100% renouvelable. Nous développons aussi la production d'énergies locales en solarisant nos stations ou en expérimentant la géothermie.

404 stations équipées de panneaux solaires en 2022

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

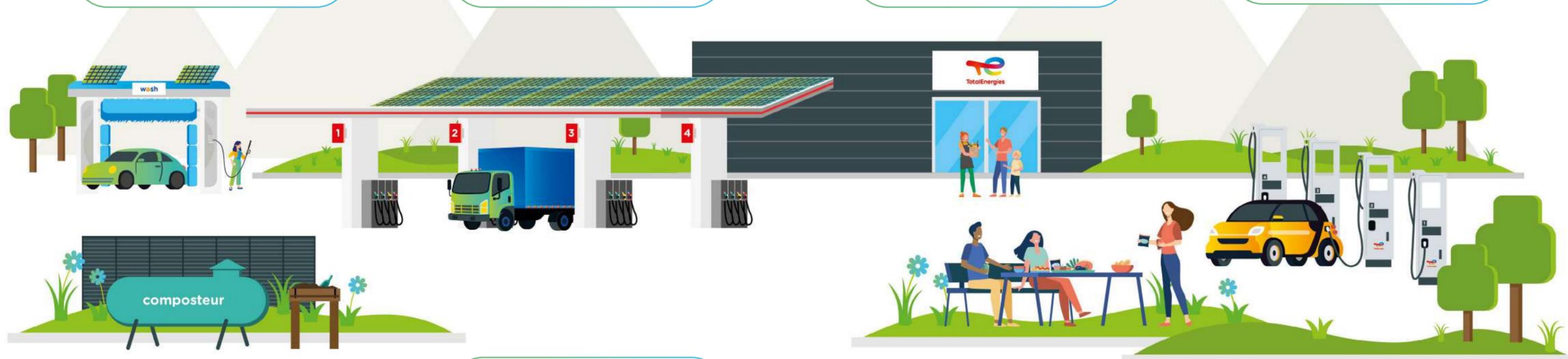
Depuis 2019, les partenariats avec Phenix et Too Good To Go permettent à nos stations de proposer leurs invendus du jour à petits prix tout en diminuant la production de déchets.

89 693 paniers alimentaires sauvés en 2022

PROPOSER DES ÉNERGIES ALTERNATIVES

Les stations diversifient leur offre avec les bornes électriques, le GNV (gaz naturel pour véhicules) ou encore les biocarburants (E85, HVO, bioGNV).

1^{er} distributeur d'E85 en France



COMPOSTER NOS BIODÉCHETS

Afin de traiter les biodéchets issus de l'activité de restauration et boutique, les stations se dotent de composteurs. Le compost obtenu - utilisé notamment pour fertiliser les espaces verts des relais - est aussi proposé aux maraîchers, aux associations locales et parfois même directement à nos clients en station.

22 stations équipées en 2022

MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS

Afin de réduire leurs consommations d'eau ou d'électricité, les stations mettent en place des plans d'action (cf p. 15) et expérimentent des technologies innovantes. Un exemple ? La peinture thermo-réfléchissante, qui améliore le confort thermique des bâtiments, recouvrira le toit des nouvelles stations.

100% de nos stations-service équipées de détecteurs de fuites d'eau d'ici 2028

PROMOUVOIR LES PRODUITS LOCAUX

Nos stations développent l'achat local et mettent en valeur les spécialités régionales, notamment via des corners régionaux ou des animations culinaires.

171 fournisseurs régionaux référencés en 2022

LA QUESTION DE NOS CLIENTS : « POURQUOI N'Y A-T-IL PLUS DE GANTS EN PLASTIQUE À LA POMPE ? »

Conformément à la loi, nos stations ont banni les plastiques à usage unique. En remplacement, des gants réutilisables sont vendus en boutique.

Faire de nos sites des aires d'accueil pour la biodiversité

Comment rendre sa place à la biodiversité sur nos sites ? Pour répondre à cette question, plusieurs audits et groupes de travail ont été menés en 2021 afin d'établir un plan d'action, dont le déploiement a commencé en 2022.

12 bonnes pratiques biodiversité ont été formalisées dans un livret, diffusé auprès de nos collaborateurs et exploitants sur nos sites. Retour sur quelques actions phares.

LES 12 BONNES PRATIQUES BIODIVERSITÉ DE TOTALENERGIES MARKETING FRANCE



1. Je retarde la tonte de mes espaces verts.



5. Je favorise l'utilisation de produits naturels pour les espaces verts.



9. J'installe des nichoirs pour les oiseaux.



2. Je taille mes haies et mes arbres en dehors des périodes de reproduction des oiseaux.



6. Je lutte contre les plantes exotiques envahissantes.



10. Je construis des refuges pour la petite faune.



3. Je laisse les branches au sol et je crée une haie sèche.



7. Je privilégie la plantation d'espèces locales.



11. Je crée une zone humide.



4. Je recycle les déchets verts.



8. J'évite la collision des oiseaux sur les vitres.



12. J'adapte mon éclairage nocturne.

Les 12 bonnes pratiques en action à Montpouillan

Siège de TotalEnergies Proxi Sud Ouest, dépôt de carburant et site de fabrication d'AdBlue®, le site de Montpouillan s'est approprié les 12 bonnes pratiques. La preuve en images.



Une zone humide de 600 m² a été remplie avec l'eau de pluie pour favoriser le développement de la végétation et de la petite faune.



Ruches, nichoirs à mésanges et hôtels à insectes sont désormais présents sur le site.



La tonte raisonnée consiste à laisser une partie du terrain en jachère afin de laisser la faune et la flore s'épanouir.



Plantation d'arbres fruitiers par les collaborateurs du site de Valenciennes.

Le dépôt de Valenciennes se met au vert

Après avoir déployé un projet de biosurveillance par les abeilles, le dépôt pétrolier de Valenciennes a réalisé un audit écologique en avril 2022, débouchant sur un plan d'action complet.

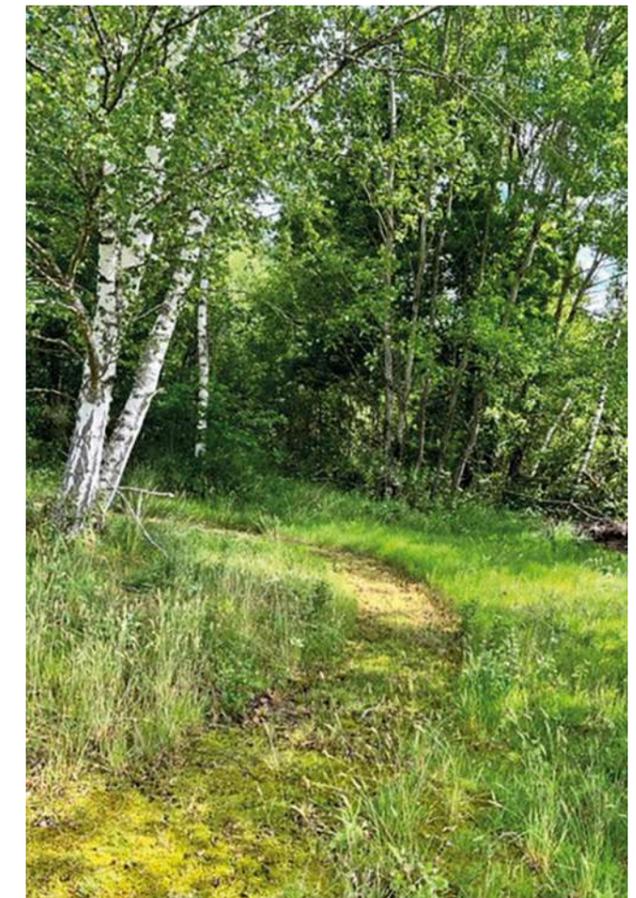
Des nichoirs à chauves-souris et à oiseaux ainsi que des hôtels à insectes ont été installés. La biodiversité végétale n'a pas été oubliée : des arbres supplémentaires ont été plantés sur le site (un verger de pommiers et poiriers notamment) ainsi qu'une prairie fleurie. Une zone humide a également été créée.

L'appel de la forêt sur l'aire de Bois des Chênes

Située à proximité d'une forêt et riche d'une végétation caractéristique de zone humide, la station Bois des Chênes a défini un plan d'action à la suite d'un audit écologique mené en 2022. Elle a ainsi pu développer trois parcours pédagogiques pour ses clients. Une pause sur autoroute qui leur permet de se dégourdir les jambes tout en partant à la découverte d'abeilles, oiseaux et insectes.



Ce banc refuge pour les insectes constitue également un outil pédagogique pour les clients du site, qui peuvent ainsi participer au suivi des espèces.



La gestion différenciée consiste à adapter l'entretien des espaces verts en fonction de leur particularité et de leur usage (accueil du public, jardin, refuge pour la faune...) pour préserver les écosystèmes. Ici, les surfaces de pelouse tondue ont été réduites au profit d'une prairie fleurie. Des panneaux pédagogiques permettent d'informer et sensibiliser les clients à la biodiversité.

Chauffer moins et mieux

Le chauffage représente 60% de nos dépenses en énergie selon les chiffres de l'ADEME. Pour réduire son impact financier mais aussi environnemental, il est possible de remplacer une chaudière fioul ou gaz par une pompe à chaleur, une chaudière biomasse ou encore un système de chauffage au bois. Le remplacement d'une chaudière participe à la rénovation énergétique du logement.

LE PELLET, PETIT MAIS PERFORMANT !

Issus des déchets de l'industrie forestière, des scieries et papeteries, les pellets sont des combustibles 100% naturels, sans aucun additif chimique. Ils présentent aussi un avantage carbone puisque le CO₂ rejeté au moment de leur combustion est équivalent au CO₂ absorbé lors de la croissance des arbres. TotalEnergies Marketing France distribue des pellets de haute qualité certifiée (EN+/DIN+) et privilégie un approvisionnement au plus proche des lieux de consommation.



L'ESSOR DU BOIS ÉNERGIE

Le bois est aujourd'hui la principale source d'énergie renouvelable en France (35,1%), loin devant le solaire (10,3%) et l'éolien (4,2%)*. La demande de poêles à pellets et de chaudières biomasse a continué à augmenter en 2022, dans un contexte de hausse des prix de l'énergie. Car contrairement aux idées reçues, le bois présente un bon rendement énergétique tout en étant moins cher que le chauffage au gaz ou électrique**. L'entrée en application début 2022 de la Réglementation Environnementale RE 2020 encourage aussi le consommateur à orienter son achat vers ce type d'énergie au moment du renouvellement de sa chaudière.

AMÉLIORER SON CONFORT ET RÉDUIRE SA FACTURE GRÂCE AUX CEE

Grâce au dispositif des Certificats d'économie d'énergie (CEE), les fournisseurs d'énergie financent des opérations d'isolation et d'installation de chauffage auprès de particuliers, entreprises ou collectivités. En partenariat avec un réseau de professionnels du bâtiment Reconnu Garant de l'Environnement (RGE), TotalEnergies Marketing France accompagne ainsi ses clients dans leurs projets de A à Z : choix des travaux, montage des dossiers, mobilisation de la prime TotalEnergies, etc. En 2022, nous avons aussi œuvré pour renforcer la qualité et le suivi des travaux.

UN ACCOMPAGNEMENT CLIENT SUR MESURE

Nous sélectionnons rigoureusement les artisans avec lesquels nous signons des conventions, nous accompagnons ces professionnels par des actions de formation et de sensibilisation à la réglementation des CEE. Nous contrôlons physiquement plus de 10 000 chantiers par an pour s'assurer de leur conformité technique, administrative et réglementaire. Enfin, nous appelons désormais tous les bénéficiaires des travaux à la fin des chantiers pour s'assurer de leur satisfaction. La note de satisfaction moyenne dépasse les 9/10 !

BILAN 2022 DES OPÉRATIONS CEE DE TOTALENERGIES MARKETING FRANCE

119 242

opérations d'isolation de logement (combles, murs et planchers) réalisées dans le cadre de nos obligations CEE.

56 134

installations de chauffage (pompes à chaleur, chaudières haute performance énergétique, chaudières biomasse) réalisées dans le cadre de nos obligations CEE.

+ de **150 millions €**

pour lutter contre la précarité énergétique.

10 000

contrôles physiques des rénovations.

“

TotalEnergies Marketing France et ses filiales agissent de façon continue pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'accompagnement de leurs clients dans la réduction de leurs consommations énergétiques au travers du dispositif des CEE.

”



François IOOS
directeur CEE de
TotalEnergies Marketing France

* Ministère de la Transition énergétique, Chiffres clés des énergies renouvelables, Édition 2022.
** Ministère de la Transition énergétique, Bilan énergétique de la France pour 2020, janvier 2022.

Nos engagements et indicateurs



LE CLIMAT ET L'ÉNERGIE DURABLE

Agir pour le climat et la transition énergétique de nos clients

La consommation d'énergies fossiles est une des principales sources d'émissions de gaz à effet de serre à l'échelle mondiale. L'enjeu climatique est ainsi au cœur de nos métiers. C'est pourquoi, chez TotalEnergies Marketing France, nous mettons tout en œuvre pour accélérer notre transition énergétique et celle de nos clients.

1

Réduire nos propres émissions et développer de nouvelles énergies et de nouveaux produits pour nos clients

- Diminuer nos émissions directes (transport de produits et consommation des bâtiments).
- Développer des énergies bas carbone pour la mobilité de nos clients, notamment électricité, biocarburants et GNV.
- Développer des énergies bas carbone pour l'habitat, notamment le bois et le gaz.

2

Encourager nos clients à changer d'énergie et à consommer moins et mieux

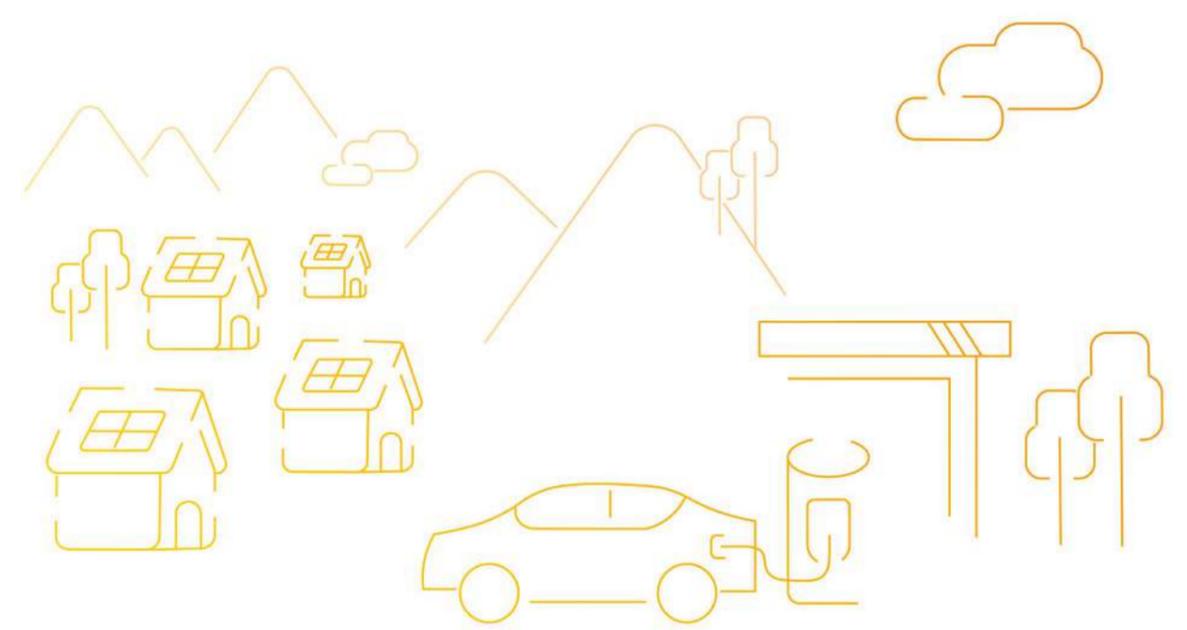
- Accompagner les flottes d'entreprise à consommer moins et mieux.
- Aider nos clients à réaliser des économies d'énergie notamment via la rénovation des maisons (dispositif CEE).
- Développer un accompagnement pédagogique pour nos clients.
- Co-construire des solutions avec nos parties prenantes pour accélérer la transition énergétique.

3

Mener notre transformation en maintenant un haut niveau de service tout au long de l'expérience client

- Maintenir un haut niveau de satisfaction de nos clients.
- Développer des solutions innovantes et diversifier nos activités pour faciliter la vie de nos clients.

	2021	2022
1. Réduire nos propres émissions		
Diminuer nos émissions de CO ₂ (base 2015), en ligne avec l'objectif de la Compagnie : - 40 % des scopes 1+2 (opéré) en 2030 par rapport à 2015.	-21%	-34%
Former 100 % de nos 900 chauffeurs poids lourd à l'écoconduite d'ici 2025.	-	42%
Atteindre le nombre de 500 stations-service solarisées d'ici 2025.	360	404
Alimenter nos sites opérés (stations, dépôts, tertiaire) en électricité 100% renouvelable.	0%	100%
2. Encourager nos clients à changer d'énergie et à consommer moins et mieux		
Installer 400 stations équipées de bornes de recharge haute puissance sur tout le territoire d'ici 2025.	69	125
Délivrer 100 000 MWh par an via nos bornes de recharge électrique en station d'ici 2025.	2 041 MWh	5 764 MWh
Dépasser 500 000 tonnes de bûches et pellets vendues par an d'ici 2030.	187 820	164 330
Accompagner la rénovation énergétique des logements – Nombre d'opérations réalisées dans le cadre de nos obligations CEE au cours de la 5 ^e période (2022-2025) : travaux d'isolation, remplacement de chaudière, etc.	-	190 000
3. Mener notre transformation en maintenant un haut niveau de service tout au long de l'expérience client		
Continuer à être élu « Service Client de l'Année » tous les ans*.	✓	✓



* Catégorie Services aux automobilistes.



LA CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE

Favoriser le développement des territoires et l'accès à une mobilité pour tous.

Présents partout en France, nous sommes un acteur de proximité qui contribue à créer de l'emploi et à maintenir le dynamisme des territoires. C'est pourquoi, chez TotalEnergies Marketing France, avec plus de 3 000 stations-service, 300 dépôts et 170 antennes commerciales répartis sur l'ensemble du territoire nous mettons tout en œuvre afin de favoriser le développement des territoires et l'accès à une mobilité pour tous.



Être un acteur de l'économie locale

- Maintenir nos stations-service en zone rurale.
- Favoriser la mobilité décarbonée dans les territoires.
- Privilégier les fournisseurs locaux.



Favoriser l'accès à la mobilité pour tous et lutter contre la précarité énergétique

- Favoriser l'accès à la mobilité pour les plus précaires.
- Renforcer l'efficacité énergétique de l'habitat des publics précaires.
- Favoriser l'accès à la mobilité des personnes en situation de handicap.



Contribuer à l'insertion des jeunes

- Accueillir et former des jeunes en alternance et en stage.
- Contribuer à l'éducation et à la formation des jeunes en soutenant des associations et des filières professionnelles.
- Développer l'engagement citoyen de nos collaborateurs via le programme *Action!*.

4. Être un acteur de l'économie locale

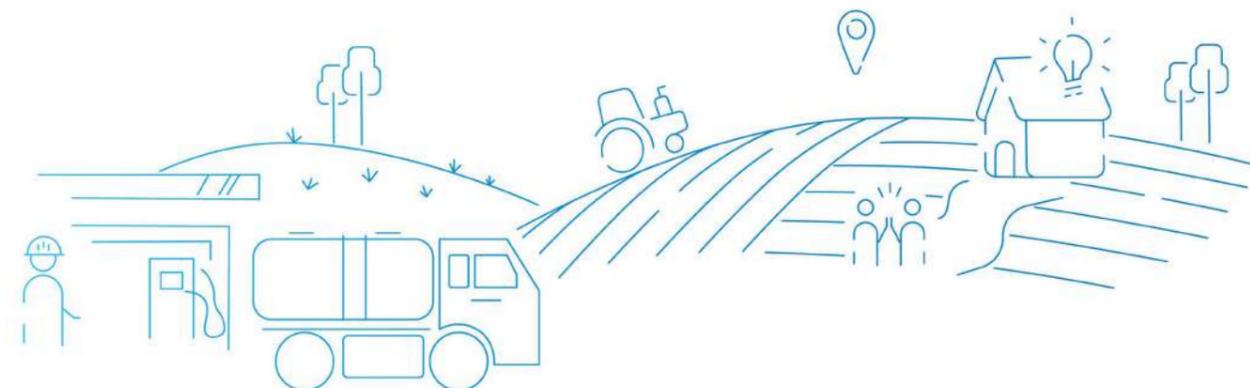
	2021	2022
Maintenir nos stations rurales pour que 90 % des Français soient à moins de 15 minutes d'une de nos stations.	✓	✓
Accompagner des petites stations rurales à la diversification de leur activité et/ou la reprise.	Expérimentation avec l'Action Tank Entreprise et Pauvreté	19 stations accompagnées
Augmenter le nombre de fournisseurs régionaux pour nos stations-service opérées.	135	171
Créer des emplois de pompistes dans 300 stations-service d'ici 2024.	40	67

5. Favoriser l'accès à la mobilité pour tous et lutter contre la précarité énergétique

	2021	2022
Inciter 1 million de nouveaux conducteurs à rejoindre une plateforme de covoiturage d'ici 2025.	200 000	300 000
Contribuer à la rénovation énergétique des plus précaires – CEE précarité énergétique au cours de la 5 ^e période (2022-2025), en millions d'euros.	-	155
Proposer le service JustBip Assistance pour les personnes à mobilité réduite dans au moins 1 000 stations.	1 000	1 197

6. Contribuer à l'insertion des jeunes

	2021	2022
Former des alternants – Nombre d'alternants accueillis.	263	318
Développer le programme d'engagement des collaborateurs <i>Action!</i> – Nombre de collaborateurs engagés avec des associations locales.	441	573
Développer le programme d'engagement des collaborateurs <i>Action!</i> – Nombre de missions solidaires réalisées.	598	774





PRENDRE SOIN DE L'ENVIRONNEMENT

Mettre tout en œuvre pour maîtriser et réduire nos impacts environnementaux

L'exploitation de stations-service, de centres de lavage ou de dépôts de carburant, génère des déchets, utilise de l'eau et peut avoir un impact sur la nature. C'est pourquoi, chez TotalEnergies Marketing France, nous mettons tout en œuvre pour maîtriser et réduire nos impacts.

7

Privilégier l'économie circulaire et la gestion durable des déchets

- Réduire le volume des déchets produits en station-service et encourager les clients dans le geste de tri.
- Développer des boucles d'économie circulaire (lubrifiants, bidons...).
- Augmenter le taux de déchets d'exploitation et de chantier recyclés et valorisés.
- Former et sensibiliser nos collaborateurs.

8

Préserver les ressources en eau

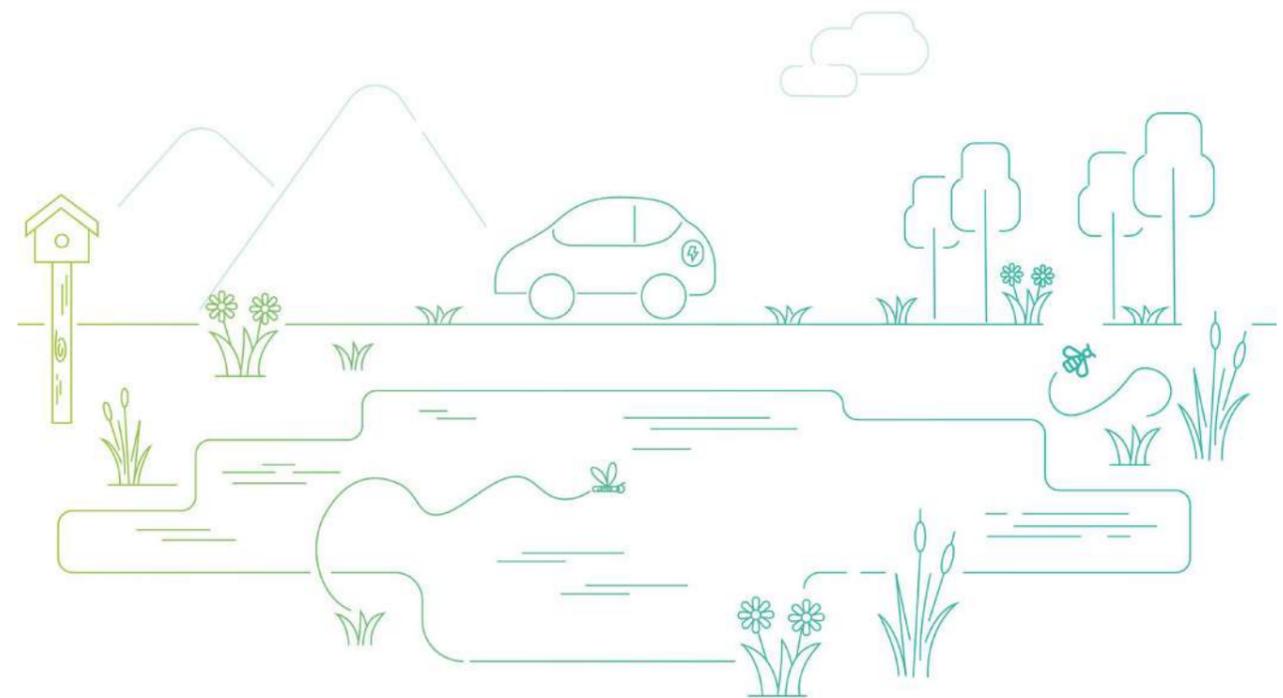
- Maîtriser nos consommations d'eau par la télérelève et la détection de fuites.
- Réduire notre impact par le traitement des eaux de nos dépôts et de nos stations-service.
- Recycler et réutiliser l'eau, en particulier dans nos centres de lavage Wash.

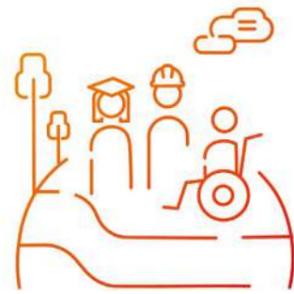
9

Préserver et promouvoir la biodiversité

- Préserver la biodiversité dans nos espaces verts et l'intégrer à nos infrastructures.
- Animer un réseau d'ambassadeurs biodiversité sur nos sites.
- Sensibiliser nos collaborateurs et nos clients.
- Prévenir et lutter contre les pollutions des sols, des eaux et de l'air.

7. Privilégier l'économie circulaire et la gestion durable des déchets	2021	2022
Recycler et valoriser 70 % de nos déchets d'exploitation d'ici 2030.	38%	46%
Lutter contre le gaspillage alimentaire – Augmenter le nombre de paniers repas Too Good To Go et Phénix vendus en station.	84 300	89 693
Équiper de composteurs nos stations-service avec restauration d'ici 2025.	2	22
8. Préserver les ressources en eau	2021	2022
Déployer le programme ÉcoWash dans nos centres de lavage.	43	79
Équiper 100 % de nos stations-service opérées de détecteurs de fuites entre 2022 et 2028.	/	Lancement du projet
9. Préserver et promouvoir la biodiversité	2021	2022
Déployer un plan d'action biodiversité dans 100 % de nos sites opérés avec des espaces verts d'ici 2025.	/	Lancement du projet





LE BIEN-ÊTRE DES PERSONNES

Être un employeur et un opérateur de référence

L'ambition de TotalEnergies est d'être un employeur et un opérateur de référence afin d'assurer des conditions de travail sûres et équitables dans une entreprise où il fait bon vivre.

10

Assurer la sécurité et préserver la santé des personnes

- Diminuer continuellement le nombre et la gravité des accidents de nos collaborateurs et entreprises partenaires.
- Maintenir une culture sécurité forte et l'étendre à nos nouvelles activités.
- Prévenir les incivilités en station.
- Renforcer nos services de santé au travail et la prévention des risques psychosociaux.

11

Adapter les compétences de nos collaborateurs pour accompagner la transformation de la Compagnie

- Écouter : mesurer l'adhésion des collaborateurs et soutenir les managers.
- Informer : communiquer sur nos projets et nos ambitions.
- Former à la transition énergétique et au développement durable.
- Former aux nouveaux métiers.

12

Construire une entreprise inclusive où il fait bon vivre ensemble

- Écouter et dialoguer avec nos collaborateurs (dialogue social, bien-être au travail).
- Inclure les collaborateurs dans la réussite et renforcer l'engagement.
- Garantir l'égalité professionnelle.
- Promouvoir la diversité et l'inclusion.
- Offrir des perspectives de carrière.
- Améliorer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) et les services des collaborateurs.

10. Assurer la sécurité et préserver la santé des personnes

	2021	2022
Réduire le taux de fréquence des accidents déclarés Total Recordable Incident Rate (TRIR) à < 0,95 d'ici 2025.	1,25	1,09
Atteindre et maintenir le 0 accident mortel.	0	1
Maintenir un haut niveau de sécurité – Nombre de visites sécurité terrain par an.	2 918	3 975
Maintenir un haut niveau de sécurité – Nombre d'exercices de crise par an.	10	17
Promouvoir la culture sécurité – Pourcentage de collaborateurs estimant que la sécurité est une valeur forte effectivement mise en œuvre au quotidien. (Enquête biannuelle).	/	95%
Prévenir les actes de malveillance et les incivilités – Nombre de visites sûreté en station-service par an.	80	79

11. Adapter les compétences de nos collaborateurs pour accompagner la transformation de la Compagnie

	2021	2022
Former nos collaborateurs à la transition énergétique et aux défis climatiques (nombre d'heures de formation par personne et par an)*.	2 heures	8 heures
Former les collaborateurs pour renforcer et développer leurs compétences (nombre d'heures de formation par personne et par an)*.	18 heures	25 heures

12. Construire une entreprise inclusive où il fait bon vivre ensemble

	2021	2022
Maintenir un bon équilibre entre la vie professionnelle et personnelle – Pourcentage de collaborateurs déclarant trouver un bon équilibre (enquête biannuelle).	/	73%
Maintenir un haut niveau d'engagement des collaborateurs (enquête biannuelle).	/	79%
Faire progresser la féminisation – Part des femmes parmi les cadres supérieurs.	28%	29%
Maintenir un haut taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap.	8,44%	8,56%



* Périmètre hors filiales.

Conduire nos affaires de manière éthique et dans le respect des droits humains tout au long de notre chaîne de valeur

Les principes éthiques de la Compagnie sont **le socle de notre démarche et de nos engagements en matière de responsabilité sociétale**. Ils guident nos actions au quotidien.



Nos principes d'action :

- la sécurité est une valeur de TotalEnergies : sécurité, excellence opérationnelle et développement durable vont de pair ;
- le respect de l'autre est une valeur de TotalEnergies et le respect des droits humains une pierre angulaire de son Code de conduite ;
- la tolérance zéro est la règle de conduite contre la corruption et la fraude ;
- la transparence est la règle de conduite dans l'engagement avec la société, quel que soit le sujet.



TotalEnergies 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 de la Compagnie en France.

Les 7 principes fondamentaux dans les Achats



Un engagement reconnu et transparent

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, **TotalEnergies Marketing France fait certifier ses activités par des organismes indépendants** et communique régulièrement sur sa vision et ses actions.

Des engagements reconnus



TotalEnergies Marketing France est labellisée Engagé RSE AFNOR - Niveau Confirmé (hors filiales). Une certification qui reconnaît la solidité de l'engagement social et environnemental de l'entreprise et valide sa réalité au travers d'actions mises en place.

Cet outil permet à **TotalEnergies Marketing France de formaliser sa démarche développement durable** en impliquant toutes les parties prenantes : partenaires, clients, collaborateurs, consommateurs.



Système de management de l'environnement, Système de management de l'énergie, Système de management de qualité, Sécurité et santé au travail

Un fournisseur responsable



La branche Marketing & Services a reçu le certificat Gold d'Ecovadis avec une note de 67/100.

L'évaluation Ecovadis place l'entreprise **parmi le top 4% des entreprises du secteur** et permet de mettre en lumière la politique de responsabilité environnementale et sociétale de la Compagnie notamment dans le cadre d'appels d'offres.

Cette note vient récompenser :

- une approche structurée et proactive de la démarche développement durable ;
- des politiques et actions concrètes avec des informations détaillées sur la mise en œuvre ;
- la mise en place d'indicateurs de performance.

Publications clés



Lexique

Développement durable

Apparu en 1987 dans le rapport Brundtland, le développement durable est « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». L'objectif du développement durable est de définir des schémas viables qui concilient les trois aspects écologique, social et économique des activités humaines, et implique une réponse de tous les acteurs culturels et sociaux du développement (États, acteurs économiques, société civile).

Objectifs de développement durable (ODD)

Les Nations Unies et ses États membres ont adopté en 2015 les 17 Objectifs de développement durable (ODD) qui forgent un cadre de référence à 2030 pour répondre aux défis globaux de la pauvreté, de la protection de la planète, de paix et de prospérité. Par leurs moyens financiers et leur capacité d'innovation, les entreprises sont appelées à contribuer à cet agenda pour résoudre collectivement les enjeux du développement durable.

TotalEnergies s'est engagée dès 2016 à participer à la réalisation des ODD et a structuré sa démarche de développement durable afin d'apporter une contribution la plus significative à cet effort collectif.

Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

La Responsabilité sociétale des entreprises est la mise en pratique du développement durable par les entreprises. Elle désigne la prise en compte volontaire dans les activités de l'entreprise des enjeux environnementaux, sociaux, économiques et éthiques. Une stratégie RSE définit le rôle de l'entreprise en tant que partie intégrante de la société dans laquelle elle vit et agit pour un impact positif.

Gaz à effet de serre (GES)

Les gaz à effet de serre désignent ceux du protocole de Kyoto, à savoir le CO₂, le CH₄, le N₂O, les HFC, les PFC et le SF₆, avec leur pouvoir de réchauffement global respectif tel que donné par le rapport du GIEC de 2007.

Scopes 1, 2 et 3

On utilise les scopes 1, 2 et 3 dans le cadre du bilan d'émissions de gaz à effet de serre (GES) d'un produit ou d'une organisation. Ils désignent le périmètre au sein duquel sont comptabilisées les émissions de gaz à effet de serre de l'organisation ou du produit en question. La méthodologie internationale de comptabilité carbone GHG Protocol est à l'origine de cette catégorisation.

La réduction des émissions de GES des sites opérés de TotalEnergies (Scope 1+2), la baisse de l'intensité carbone cycle de vie de ses ventes de produits énergétiques et de son scope 3 des produits pétroliers sont au cœur de son ambition de fournir plus d'énergie en réduisant les émissions de GES.

Scope 1

Les émissions Scope 1 correspondent aux émissions directes liées aux activités de l'entreprise.

Scope 2

Les émissions Scope 2 correspondent aux émissions indirectes liées aux imports d'énergie (électricité, chaleur et vapeur), c'est-à-dire aux émissions liées à la production, par un tiers, de l'énergie achetée.

Scope 3

Les émissions de scope 3 correspondent aux autres émissions indirectes de GES. Pour TotalEnergies, les GES catégorie 11 correspondent plus particulièrement aux émissions indirectes liés à l'utilisation par les clients des produits énergétiques, c'est-à-dire provenant de leur combustion pour obtenir l'énergie.

Crédits Photos

TotalEnergies / BlaBlaCar.

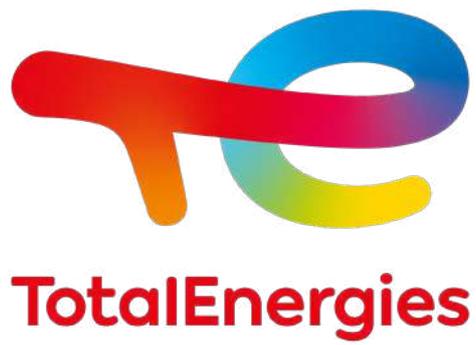
Conception et rédaction

TotalEnergies Marketing France et Agence MIEUX.

Impression

Ce rapport est imprimé par l'Imprimerie Solidaire, entreprise adaptée qui compte 80% de salariés en situation de handicap dans ses effectifs de production. L'Imprimerie Solidaire répond également aux exigences environnementales avec ses certifications PEFC, FSC et Imprim'Vert.





TotalEnergies Marketing France

562, Avenue du Parc de L'Île
92029 Nanterre, France



[totalenergies.com](https://www.totalenergies.com)