

Total en France 2019

Pétrole, gaz et électricité



SOMMAIRE

01

**ÊTRE AU PLUS PRÈS
DE NOS CLIENTS**

p. 04

02

**MOBILISER NOS TALENTS
POUR OFFRIR DES SOLUTIONS
INNOVANTES**

p. 10

03

**S'ENGAGER
POUR LES TERRITOIRES**

p. 16

Deux collaborateurs sur la plateforme de Donges, dans les Pays de la Loire. Les femmes et les hommes de Total sont au cœur de notre ambition de devenir la major de l'énergie responsable.

ÉDITO

À la fin de l'année 2018, la France a vu naître un mouvement social, motivé notamment par la contestation de nouvelles taxes sur les carburants. D'autres revendications sociales et politiques ont alimenté cette crise mais son origine aura rappelé tous les enjeux de l'accès à l'énergie.

Les Français ont dit qu'ils voulaient une énergie plus propre mais à condition qu'elle soit aussi abordable et que la transition énergétique se fasse au bon rythme, en entraînant tout le monde avec elle.

Dans ce contexte, Total, qui produit et distribue du pétrole, du gaz et de l'électricité, a pour ambition de devenir la major de l'énergie responsable.

Cela veut dire fournir au plus grand nombre une énergie abordable, disponible et propre. C'est pourquoi nous proposons avec Total Access une offre de carburants à des prix parmi les plus bas et nous sommes engagés à ne plus fermer de stations-service en France. C'est la raison pour laquelle, avec Total Direct Énergie, nous investissons dans la production et la distribution de gaz et d'électricité bas carbone. C'est dans cet esprit que nous avons lancé l'offre « Mon énergie tout compris », pour aider les particuliers à changer leurs chaudières en faisant des économies. C'est encore pour cela que nous avons investi pour reconverter le site de La Mède en plateforme d'énergies renouvelables, qui inclut la première bioraffinerie française mais aussi une ferme solaire.

Devenir la major de l'énergie responsable, c'est aussi nous mobiliser aux côtés de nos parties prenantes pour le développement du tissu économique local, en apportant notre soutien aux PME.

Devenir la major de l'énergie responsable, c'est enfin soutenir les initiatives sociétales en faveur de la jeunesse et des territoires, en accompagnant notamment les écoles de production ou encore en étant le premier mécène de la Fondation du Patrimoine.

Total en France, c'est avant tout une entreprise tournée vers l'avenir, engagée pour vous.

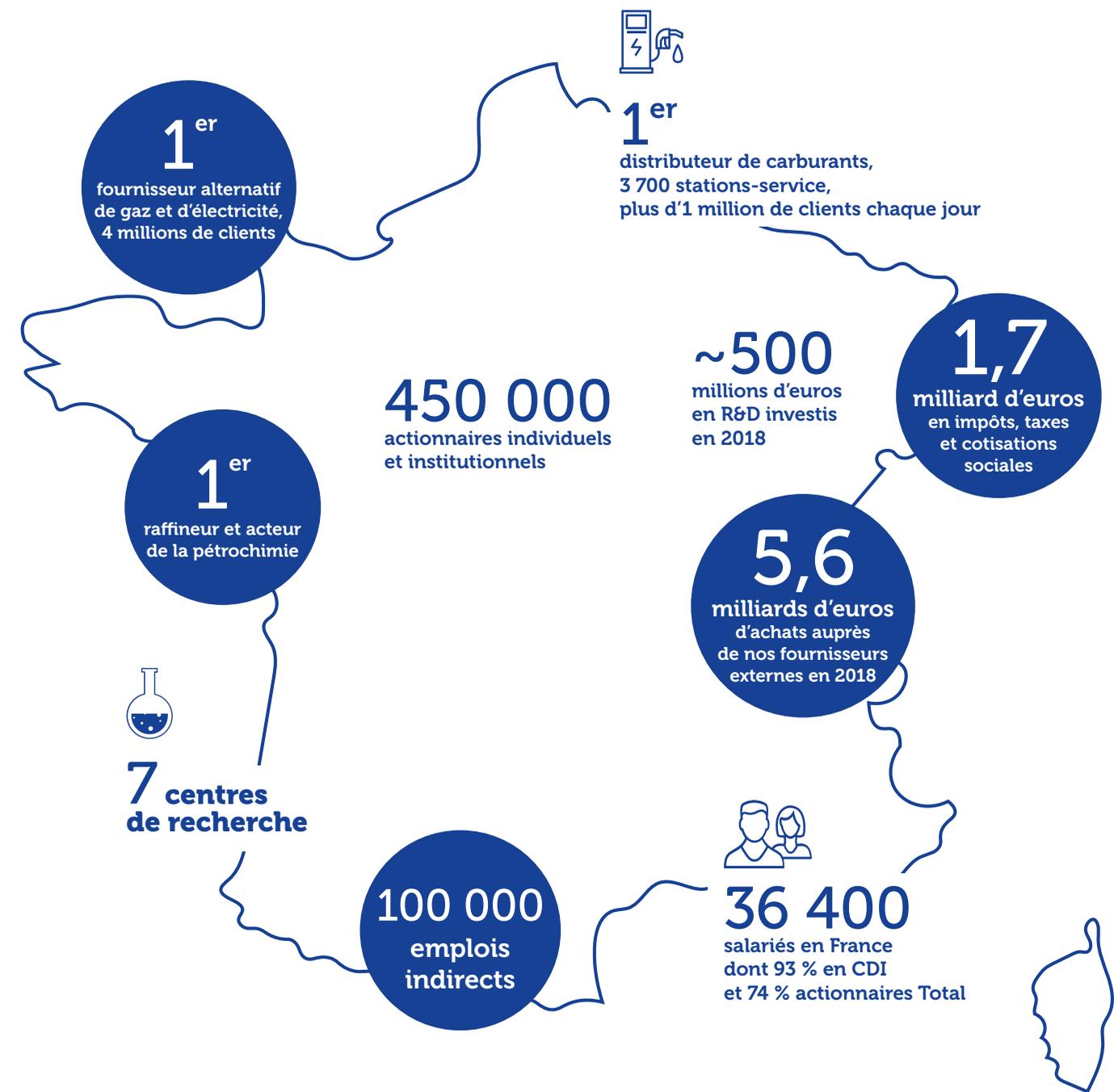


« Une entreprise tournée vers l'avenir, engagée pour vous. »

PATRICK POUYANNÉ
Président-directeur général

NOS ACTIVITÉS EN CHIFFRES

Présent dans plus de 130 pays, Total est un acteur majeur de l'énergie, qui produit et commercialise des carburants, du gaz naturel et de l'électricité bas carbone. En France, où se trouve le siège de Total, notre contribution s'étend au-delà de nos activités et fait du Groupe un véritable acteur social et économique dans les territoires.



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

Un client fait le plein à la station
Total Access de Saclay.

01

ÊTRE AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS

Carburants, gaz, électricité, chez Total nous voulons être là où vous avez besoin de nous. Cette proximité avec nos clients, nous la développons chaque jour pour les particuliers comme pour les professionnels.

NOS STATIONS-SERVICE, LA PROXIMITÉ EST NOTRE PRIORITÉ

Avec un réseau de 3 700 stations-service, nous sommes présents partout en France. Nous assurer que 9 personnes sur 10 se trouvent à moins de 10 km d'une station TOTAL, tel est notre objectif pour offrir un service de proximité sur l'ensemble du territoire.



Plus qu'un endroit où faire le plein, les stations-service sont des lieux de vie proposant une large gamme de services et produits.

En ville, à la campagne, sur autoroute et dans les zones industrielles et commerciales, nos stations-service accueillent chaque jour plus d'un million de clients.

1^{ER} RÉSEAU « PRIX BAS », AVEC TOTAL ACCESS

Et pour ceux qui recherchent les prix les plus bas ? Nos stations Total Access proposent des carburants à des prix parmi les plus bas du marché, tout en offrant la même qualité au niveau des produits, des services et de l'accueil client.

1^{ER} RÉSEAU DE LAVAGE, AVEC TOTAL WASH

Parce qu'une station n'est pas seulement un endroit où faire le plein de carburant, nous proposons à nos clients une large gamme de produits et services. Boutique, espace café, restauration, point colis, accès Wi-Fi, lavage éco-responsable... notre offre répond à tous les besoins et fait de nos stations de véritables lieux de vie.

MEILLEUR SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE

Mais notre service ne s'arrête pas en station. En 2018, nous avons été élus* « Service client de l'année » dans la catégorie « service automobiliste » pour la 10^e année consécutive. Notre équipe répond tous les ans avec le même souci d'écoute et d'information à plus de 100 000 questions sur nos produits, services et activités.

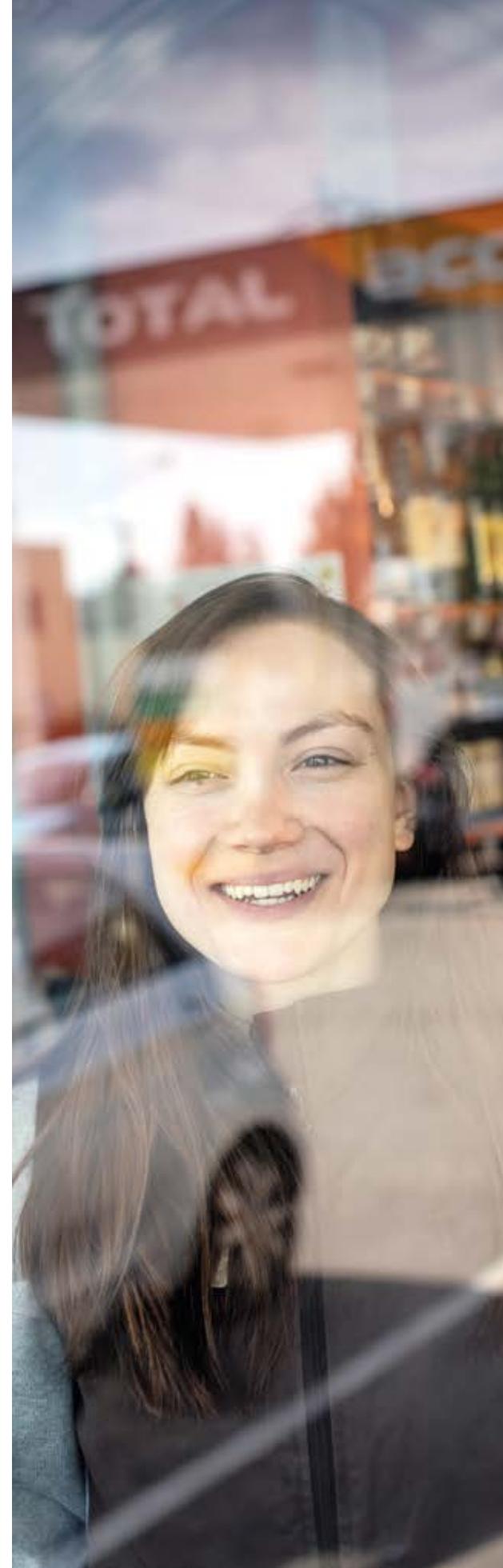
*Enquête menée par l'institut d'étude BVA qui analyse nos appels téléphoniques, e-mails, navigations internet, conversations par chat et contacts sur les réseaux sociaux.



1^{er}
distributeur
de carburants
en France



1
million de clients
chaque jour en France



UN SERVICE CONNECTÉ POUR MIEUX VOUS SERVIR

Savoir en temps réel où se trouve un véhicule, c'est possible grâce à nos solutions digitales. Total Fleet Connect est la nouvelle gestion de flotte connectée de Total. Géolocalisation, entretien de véhicules, coaching en éco-conduite et sécurité... Grâce à un boîtier embarqué qui enregistre et traite les données issues des véhicules, Total Fleet Connect permet aux professionnels d'améliorer la gestion de leurs parcs automobiles et de faire des économies.



30 ANS AUX CÔTÉS DES POIDS LOURDS

AS24, notre filiale dédiée aux poids lourds a soufflé en 2018 ses trente bougies. Des stations automatiques, ouvertes 24h/24 et 7j/7, avec un accès réservé, de larges pistes et des pistolets à haut débit, voilà l'offre qui a fait le succès d'AS24. Aujourd'hui, notre filiale accompagne aussi les professionnels du transport dans l'utilisation d'énergies alternatives, comme le Gaz Naturel Comprimé (GNC).

DES CLIENTS DE TAILLE

Total est surtout connu pour ses stations et les services proposés aux automobilistes. Mais Total en France c'est aussi le ravitaillement des bateaux de pêche dans les ports, des dameuses dans les stations de ski, des avions sur les pistes ou encore des machines agricoles et forestières.



NOTRE OFFRE GAZ ET ÉLECTRICITÉ, RÉPONDRE À VOS ATTENTES

Total investit dans la production et la distribution de gaz et d'électricité. Avec le lancement de Total Direct Énergie, nous proposons une énergie moins chère et des services pour vous faire réaliser des économies.



Notre nouvelle marque Total Direct Énergie compte déjà 4 millions de clients en France : « Vous en faites déjà beaucoup, à nous d'en faire plus ».

Fournisseur de gaz depuis plusieurs dizaines d'années auprès des professionnels, nous avons progressivement élargi notre offre à l'électricité et aux particuliers.

TOTAL DIRECT ÉNERGIE, UNE MARQUE UNIQUE

Sur le marché des particuliers, Total est devenu un acteur de premier plan, en France et en Belgique, depuis l'acquisition de Lampiris en 2016, le lancement de Total Spring en 2017 puis le rachat en 2018 des centrales à gaz KKR et de Direct Énergie. Aujourd'hui, notre offre gaz et électricité est rassemblée sous une même et unique marque, Total Direct Énergie.

MISER SUR LES RENOUVELABLES

Le gaz constitue l'un des moyens les plus rapides et les moins coûteux pour générer de l'électricité. Sa substitution au charbon permet de réduire de moitié les émissions de CO₂, mais Total mise également sur le développement des renouvelables notamment à travers ses filiales Quadran et Total Solar, pour répondre de manière responsable à la forte progression des besoins en électricité.

DÉVELOPPER DES SOLUTIONS DE STOCKAGE

Parce que la montée en puissance des renouvelables dépend de notre capacité à stocker ces énergies, Total investit dans le développement de nouvelles solutions de stockage notamment à travers sa filiale Saft, leader mondial des batteries haute technologie, qui a fêté en 2018 son 100^e anniversaire.



1^{er}

fournisseur alternatif
d'électricité et de gaz
en France



4

millions de clients,
en France

STATIONS-SERVICE SOLARISÉES

Total prévoit d'équiper d'ici à 2021, 5 000 stations-service à travers le monde en panneaux photovoltaïques, dont 800 en France. À l'échelle du monde, ce projet correspond à l'installation d'une puissance d'environ 200 MW, il permettra de réduire nos émissions de CO₂ de 100 000 tonnes par an.

TOTAL, ACTEUR DE L'ÉLECTROMOBILITÉ

Se déplacer en réduisant la pollution de l'air et les nuisances sonores, c'est la promesse à l'origine de l'essor de la mobilité électrique en France. Avec le rachat de G2mobility, spécialiste des bornes de recharge électrique, nous sommes en capacité de proposer des solutions de recharge électrique non seulement dans nos stations-service mais également au sein des collectivités publiques et des entreprises.

Objectif de

300

stations équipées
de bornes de recharge

à raison d'une tous les 150 kilomètres

Implantation de plus de

10 000

bornes au sein de collectivités
publiques et d'entreprises

INNOVER POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES

Au sein du Centre de Recherche de Solaize (CReS), plus de 300 chercheurs conçoivent et développent des produits innovants et compétitifs pour répondre aux besoins de nos clients pour une mobilité durable. Grâce au travail de nos équipes, nous offrons désormais les premiers fluides spécifiquement adaptés pour véhicules électriques et hybrides, Total Quartz EV Fluid et Total Rubia EV Fluid.



Situé à proximité
de Lyon, le CReS
est un de
nos 7 centres
de recherche
en France.

À l'instar de la plateforme de Donges,
dans les Pays de la Loire, nos sites
s'adaptent pour rester compétitifs.



02

MOBILISER NOS TALENTS POUR OFFRIR DES SOLUTIONS INNOVANTES

Les besoins en énergie évoluent, nos métiers aussi. Pour rester compétitifs sur un marché en perpétuel changement, nous adaptons nos sites industriels et identifions les talents dont nous aurons besoin.

FAIRE ÉVOLUER NOS ACTIVITÉS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS

Carburants, fioul domestique ou encore polymères servant à la fabrication des plastiques : nous faisons évoluer nos raffineries et nos usines pétrochimiques pour répondre aux besoins en produits finis ou intermédiaires utilisés au quotidien.



Comme à La Mède, près de Marseille, nos raffineries et usines pétrochimiques s'adaptent au monde d'aujourd'hui.

LA MÈDE PASSE AU BIO

Les biocarburants durables sont une énergie renouvelable qui participe directement à la lutte contre le changement climatique, en garantissant une réduction d'au moins 50 % des émissions de CO₂ par rapport à leur équivalent fossile pour le transport routier.

Producteur de biocarburants durables depuis plus de 20 ans, Total est en train de démarrer la bioraffinerie de La Mède, près de Marseille. Celle-ci permet de traiter des huiles usagées (huiles de fritures, graisses animales, résidus de l'industrie papetière...) et des huiles végétales (colza, soja, palme, tournesol) pour produire jusqu'à 500 000 tonnes d'HVO, un biodiesel de haute qualité. Pour tous ses approvisionnements, Total sélectionne des fournisseurs responsables qui participent aux progrès des filières, dans un souci d'éthique et de développement durable.

LA MÈDE, C'EST AUSSI...

- Une ferme solaire haute performance dont la capacité de production est de 8 MW, l'équivalent des besoins en électricité d'une ville de 13 000 habitants.
- Une unité de production AdBlue, un additif qui permet de réduire les émissions d'oxyde d'azote des moteurs diesel.
- Un centre de formation aux métiers de l'industrie, réplique de notre centre OLEUM de Dunkerque, qui peut former, sur installations réelles, jusqu'à 2 000 stagiaires par an.

1^{er}
raffineur et premier
pétrochimiste
en France

La Mède
1^{re}
bioraffinerie de taille
mondiale en France
et une des plus grandes
en Europe



NOS SITES SE TRANSFORMENT

- Mutation réussie pour notre site pétrochimique de Carling qui est devenu le centre européen des résines d'hydrocarbures du Groupe et un site leader pour les polymères en Europe.
- Reconversion originale pour notre site de Dunkerque qui a fermé sa raffinerie il y a 10 ans et fondé OLEUM, un centre de formation aux métiers de l'industrie.
- Repositionnement de la plateforme de Donges qui bénéficiera notamment d'ici à 2022 d'une unité de désulfuration pour produire des carburants moins soufrés.
- Reconversion du site gazier de Lacq en unité de traitement du gaz qui exploite à débit réduit les 3 % de gaz restants dans le réservoir pour alimenter les industriels locaux pendant encore 25 ans.

INTERVENIR SUR TOUT LE CYCLE DE VIE DES PLASTIQUES

Sa résistance, sa légèreté, son faible coût continuent de faire du plastique un matériau de choix pour de nombreuses applications : médicales, agro-alimentaires ou encore dans l'industrie du transport. Il contribue aussi à une société moins émettrice de CO₂ puisqu'il améliore l'isolation des bâtiments, allège le poids des véhicules et des emballages.

Pour autant, nous cherchons sans cesse des solutions pour réduire l'impact environnemental des plastiques que nous produisons. Le recyclage en est une.

Que ce soit en soutenant la production de polypropylène recyclé de haute performance destiné au secteur automobile avec l'acquisition récente de Synova, ou encore en nous associant avec Citeo, Saint-Gobain et Syndifrais pour faire émerger une filière de recyclage du polystyrène en France à horizon 2020.

ALLIANCE TO END PLASTIC WASTE

Total est l'un des membres fondateurs de l'*Alliance to End Plastic Waste (AEPW)* qui rassemble une trentaine d'acteurs industriels présents sur toute la chaîne de valeur du plastique. Avec une dotation d'1,5 milliard de dollars, l'objectif de cette alliance est de soutenir des projets concrets pour combattre le rejet de déchets dans l'environnement et particulièrement dans les océans.

ATTIRER ET DÉVELOPPER LES MEILLEURS TALENTS

L'ambition de devenir la major de l'énergie responsable repose avant tout sur les femmes et les hommes de Total, présents aujourd'hui ou qui nous rejoindront demain. Leur développement, leur épanouissement et leur engagement sont au cœur de notre performance.



Notre engagement en tant qu'entreprise responsable, c'est d'offrir à nos collaborateurs les opportunités de se développer.

LA FORCE DE TOTAL, CE SONT SES COLLABORATEURS

Chaque jour, 36 400 personnes en France travaillent pour Total, soit plus d'un tiers de nos collaborateurs dans le monde, et 15 000 personnes travaillent pour nous au sein de nos sociétés prestataires. Qu'ils soient dans nos stations-service, sur la route, dans nos bureaux, dans nos centres de recherche ou sur nos sites industriels, les femmes et les hommes que nous employons sont notre force.

NOTRE DIVERSITÉ, UN ATOUT MAJEUR

Avec plus de 500 métiers représentés à travers le Groupe, la diversité des talents est déterminante pour notre compétitivité et notre attractivité. Cette diversité est source à la fois de solutions innovantes et d'opportunités nouvelles. Recruter et former nos collaborateurs, leur permettre de se développer et d'évoluer tout au long de leur carrière, c'est notre engagement envers eux.

36 400
personnes travaillent
chaque jour chez Total,
en France

4 400
collaborateurs
nous ont rejoint en 2018,
en France

NOTRE AMBITION REPOSE SUR NOS 5 VALEURS

- Sécurité
- Respect de l'Autre
- Esprit Pionnier
- Force de la Solidarité
- Goût de la Performance

FORMER LES TALENTS DE DEMAIN

Notre filiale Caldeo travaille en partenariat avec l'APTH, un institut de formation et conseil spécialisé en sécurité des transports, pour offrir un parcours diplômant de 6 mois alternant enseignements pratiques et théoriques afin d'identifier et recruter nos futurs chauffeurs-livreurs. Nous travaillons aussi avec l'Institut Français du Pétrole (IFP) pour offrir à des jeunes âgés de 19 à 30 ans une formation en alternance au métier d'opérateur de dépôt, au cours de laquelle ils préparent un certificat reconnu par l'industrie.

5 000
jeunes en alternance
entre 2016 et 2018



Chaque jour, 5 390 collaborateurs
travaillent dans nos bureaux à La Défense.



Sur le chantier d'insertion Acta Vista, installé au Fort d'Entrecasteaux, à Marseille, des jeunes apprennent les métiers de restauration du patrimoine

03

S'ENGAGER POUR LES TERRITOIRES

Devenir la major de l'énergie responsable, c'est aussi s'engager pour les territoires. Ce sont eux qui font du groupe Total ce qu'il est aujourd'hui et qui dessineront son futur.

AIDER LES JEUNES À S'INSÉRER DANS LA VIE ACTIVE

Devenir la major de l'énergie responsable, c'est aussi nous engager avec les communautés qui nous entourent, à travers des initiatives sociétales en faveur de la jeunesse et des territoires.



Les écoles de production transmettent la passion des métiers de l'industrie aux jeunes qu'elles accueillent, dès l'âge de 15 ans.

TOTAL FOUNDATION, PORTER HAUT NOTRE RESPONSABILITÉ CITOYENNE

Avec Total Foundation, notre programme de solidarité mondial, nous agissons, avec nos sites, filiales et la Fondation Total, en faveur des communautés qui nous entourent, et en particulier de la jeunesse, à travers quatre axes : la sécurité routière, les forêts et le climat, l'éducation et l'insertion des jeunes, le dialogue des cultures et le patrimoine.

LES ÉCOLES DE PRODUCTION, FAIRE POUR APPRENDRE

Donner aux jeunes l'opportunité d'apprendre les métiers de l'industrie, en situation réelle, avec à la clé une expérience et une qualification reconnues par le secteur, c'est la démarche que nous soutenons avec les écoles de production. Sur les 10 prochaines années, nous apporterons un soutien financier de 60 millions d'euros permettant de soutenir la création de 60 écoles de production. D'ici à 2028, l'objectif est d'avoir 100 écoles de production réparties sur toute la France. À terme, 4 000 jeunes âgés de 15 à 18 ans y seront scolarisés chaque année.



125
millions d'euros
sur 5 ans (2018-2020)
Budget de la fondation
d'entreprise



ACTION! C'EST AUSSI ÇA TRAVAILLER CHEZ TOTAL

Le programme Action! de Total Foundation donne à chaque collaborateur la possibilité de consacrer jusqu'à trois jours par an sur son temps de travail à des missions solidaires. Parrainer un jeune pendant ses études, nettoyer une forêt, sensibiliser aux dangers de la route, participer à un chantier de restauration du patrimoine, sont quelques-unes des missions proposées à nos salariés.



LES CHANTIERS D'INSERTION, RESTAURER LA CONFIANCE

Dans le cadre de son partenariat avec la Fondation du Patrimoine, Total a engagé plus de 26 millions d'euros en 12 ans pour financer des chantiers d'insertion. Conduits par des associations comme Acta Vista qui accompagne des demandeurs d'emploi vers l'insertion professionnelle, ces chantiers patrimoniaux contribuent autant à développer le savoir-faire des participants qu'à restaurer leur confiance et leur permettre de renouer avec l'environnement de travail.



AIDER LES ENTREPRISES LOCALES À SE DÉVELOPPER

Avec Total Développement Régional, nous aidons les entreprises locales, sur tout le territoire français, à développer leurs activités et créer des emplois.



Située dans les quartiers nord de Marseille, l'entreprise Enogia bénéficie d'un prêt de Total pour se développer à l'international tout en créant des emplois localement.

AIDER LES ENTREPRISES À SE DÉVELOPPER EN FRANCE

Depuis 40 ans, notre entité Total Développement Régional (TDR) soutient le développement de PME françaises dans les bassins d'emplois où nos sites se transforment. En lien avec les acteurs socio-économiques présents sur le territoire, nous aidons ces entreprises en leur accordant des prêts financiers ou un soutien dans leur projet d'implantation industrielle.

ET À L'INTERNATIONAL

Nous accompagnons les entreprises dans leur développement à l'international en proposant d'héberger sur nos sites leurs collaborateurs ou V.I.E dans les 130 pays où nous sommes présents. Nous les aidons aussi à prospector et faciliter les rencontres locales pour leur permettre d'identifier de nouveaux marchés, en s'appuyant sur le réseau d'un grand groupe comme le nôtre.

DANS DES SECTEURS D'ACTIVITÉS VARIÉS

Les aides financières sont réservées à des entreprises de secteurs variés, avec une priorité : le maintien ou la création d'emplois pérennes. En région PACA par exemple, Total a accordé en 2018 un prêt de 100 000 euros à Enogia, entreprise spécialisée dans la récupération et la transformation de chaleur résiduelle en électricité, qui devrait permettre la création de 50 emplois à horizon 2020.

Ces 3 dernières années, Total Développement Régional c'est :

plus de
30 millions d'euros
de prêts engagés

près de
500 entreprises
soutenues

et plus de
10 000 emplois
maintenus ou créés

EN SAVOIR PLUS

Retrouvez l'ensemble de nos publications sur total.com et plus d'informations sur nos projets et nos engagements dans notre écosystème digital.



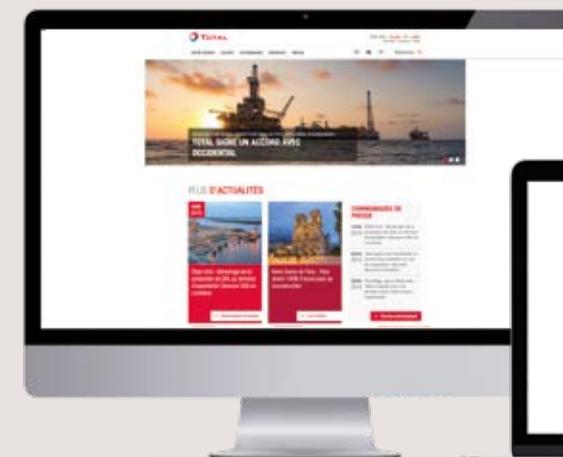
Document
de référence



Intégrer le climat
à notre stratégie



L'essentiel



www.total.com



www.foundation.total/fr
www.developpement-regional.total.fr



fr.total.com

total.com



Total est un acteur majeur de l'énergie, qui produit et commercialise des carburants, du gaz naturel et de l'électricité bas carbone. Nos 100 000 collaborateurs s'engagent pour une énergie meilleure, plus sûre, plus abordable, 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.



Direction de la Communication
TOTAL S.A.

2, place Jean-Millier
92400 Courbevoie – France
Tél. : +33 (0)1 47 44 45 46

Capital social : 6 641 697 357,50 euros
542 051 180 RCS Nanterre
www.total.com

