Une organisation focalisée sur l'action locale

Argedis est organisée selon un modèle de **gestion directe qui garantit une action cohérente et homogène** ainsi qu'une maîtrise des coûts et des risques. La société met au service de ses clients des équipes formées et motivées.

La primeur est donnée à l'action locale à travers deux directions fortement opérationnelles : la Direction Commerciale et Marketing et la Direction des Opérations.

La Direction Commerciale & Marketing (DCM) bénéficie pour la réalisation de sa mission, de l'appui des directions fonctionnelles d'Argedis et des services de TotalEnergies Marketing France dont la Direction Réseau et Cartes Pétrolières. Elle est composée d'une équipe de 33 personnes, organisée en 6 services.

La Direction des Opérations pilote 182 sites dont 111 sites autoroutiers organisés en 11 régions.

Directeurs de site et encadrement représentent plus de 300 personnes avec une longue expérience de la restauration et de la gestion de boutiques, développée en interne et au contact des grandes enseignes.

Chaque binôme Directeur de Région - adjoint de région a en charge le développement des activités de restauration, de boutique généraliste, d'offres régionales et de distribution d'énergies. Il gère un portefeuille de 12 à 14 stations autoroutières.

Les objectifs se concentrent sur 3 piliers :

- La sécurité ;
- L'excellence opérationnelle ;
- La satisfaction client.

Pour animer les équipes présentes sur les aires, la Direction des Opérations travaille en étroite collaboration avec la structure Argedis (Commerce et Marketing, Formation). Au besoin, ils peuvent faire appel à la compétence de TotalEnergies sur des domaines d'expertise particuliers. Ils sont les interlocuteurs de proximité des opérationnels des sociétés concessionnaires d'autoroutes.

Politique managériale

Un management centré sur le développement personnel

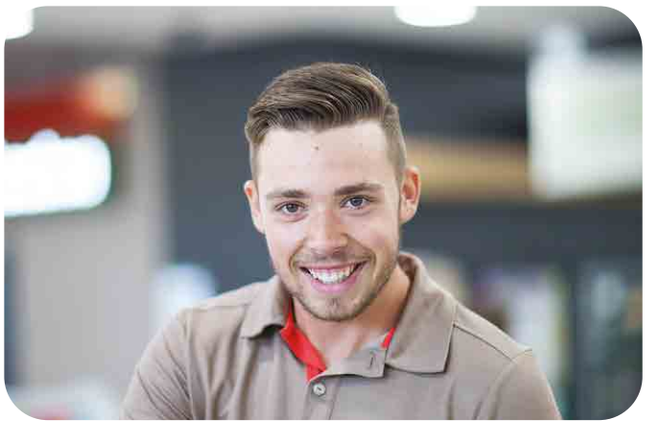
Les 2 956 collaborateurs d'Argedis bénéficient de réelles opportunités d'évolution professionnelle, d'une politique de formation efficace et de divers avantages sociaux.

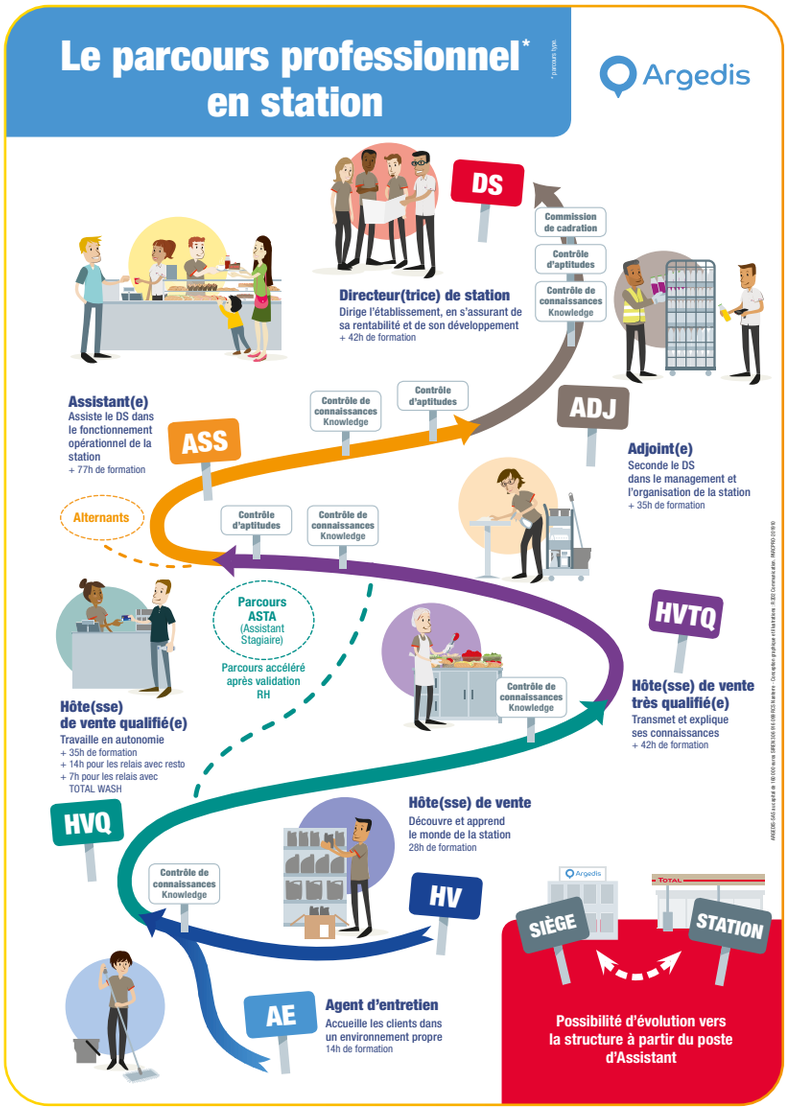
Avec 59 % de femmes, un âge moyen de 43 ans et une ancienneté de 11 ans, Argedis est une entreprise dynamique, animée par une politique active de valorisation des équipes.

Chaque salarié bénéficie ainsi de formations lui permettant d'étoffer ses compétences et d'évoluer professionnellement.

Les équipes de management des stations sont issues du terrain et enrichies de recrutements externes. Cette approche permet de développer les compétences professionnelles de chaque collaborateur et d'être toujours en phase avec les attentes de la clientèle.

Les conditions de rémunération sont attractives grâce à un système de primes et divers avantages sociaux – épargne salariale, intéressement, prévoyance... - sont prévus.



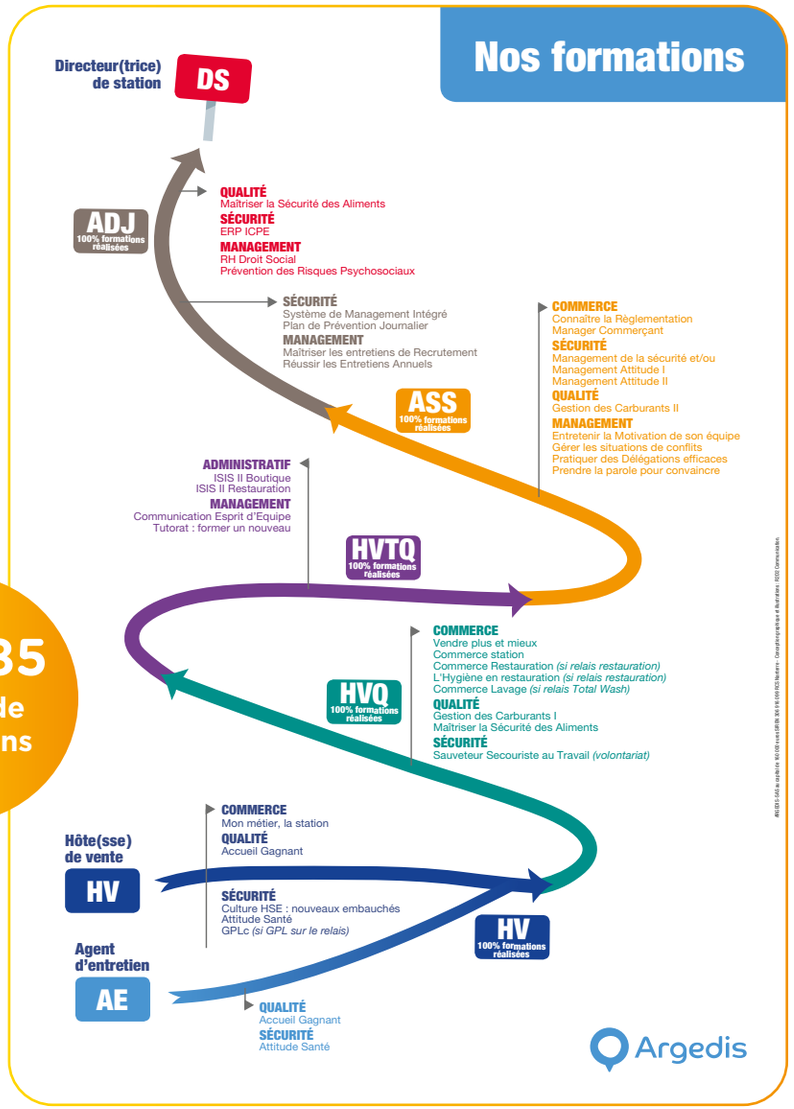


450 h
de formations par an pour l'aire de Battenheim

Un programme de formations adapté à tous les métiers

- HSEQDD
  - Prévention des interventions (PPJ) aux encadrants ;
  - Sensibilisation aux risques électriques ;
  - Renforcement de la formation sur les incivilités ;
  - Formation pour les nouveaux embauchés (stations et structure) ;
  - Nouvelle formation sur l'efficacité énergétique.
- Accueil et vente
  - Formations « vendre plus et mieux » et « manager commerçant » ;
  - Poursuite du Programme ACTION.
- Modules restauration
  - HACCP : hygiène et sécurité alimentaires ;
  - Modules franchiseurs : standards des enseignes, modes opératoires, préparation, *e-learning* fabrication produits ;
  - Modules internes : accueil, vente active, suivi qualité, *e-learning* HACCP.

73 785
heures de formations



Chiffres 2022

Argedis et le handicap

Une politique d'intégration forte

Chez Argedis, 4,6 % des salariés en CDI se déclarent en situation de handicap.

L'entreprise continue de développer sa politique d'intégration pour les accompagner. Des mesures concrètes ont été prises *via* un accord collectif signé avec l'ensemble des organisations syndicales en juin 2018 :

- La nomination d'une référente pour le handicap ;
- L'allocation de congés médicaux (8 jours/an) pour les examens en lien avec le handicap ;
- Une aide attribuée pour l'aménagement de poste ;
- Une aide à la constitution de la RQTH (Reconnaissance de la Qualité de « Travailleur Handicapé ») ;
- Une démarche de recrutement qui notifie clairement dans les annonces d'offres d'emploi les postes ouverts aux personnes en situation de handicap (en partenariat avec Cap Emploi et agefiph).

La volonté d'Argedis est de mettre en place un environnement plus inclusif : rassurer les salariés handicapés par rapport au regard que les autres portent sur eux et changer la perception des personnes valides sur le handicap.

Ainsi, des actions de sensibilisation ont été mises en œuvre au sein de l'entreprise :

- une communication a été diffusée dans les bulletins de salaire et le magazine d'information interne ;
- l'entreprise a participé à la semaine du handicap avec des événements au siège et sur site, etc. ;
- enfin, des expériences enrichissantes ont vu le jour, comme la journée de la santé ou l'initiative nationale du DuoDay où un salarié handicapé est accompagné par un professionnel volontaire. Elles ont pour vocation de perdurer et se renouveler.

DuoDay

CAP EMPLOI
Handicap, recrutement & maintien

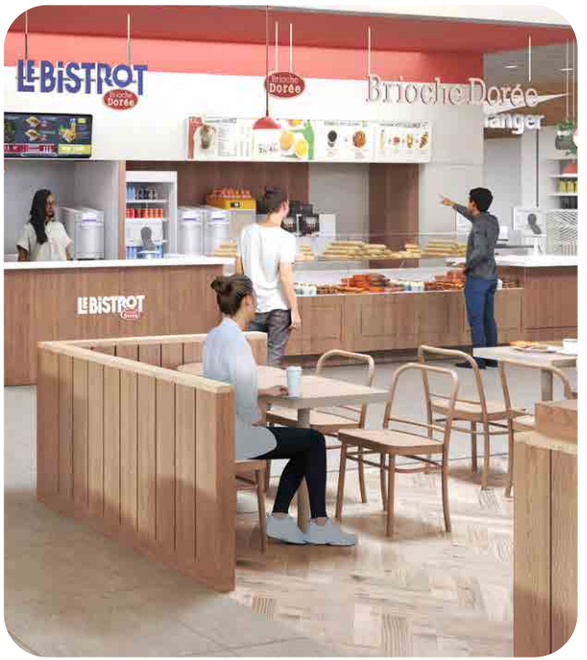
agefiph
ouvrir l'emploi aux personnes handicapées

La déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) a pour objectif de renforcer l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Les entreprises de plus de 20 salariés sont concernées. Chez Argedis, cela concerne 68 établissements.

Un portefeuille significatif d'enseignes de restauration variées

216 restaurants répartis sur **131** sites

29 enseignes



Häagen-Dazs
LAISSEZ-VOUS SÉDUIRE

2007
2014

EN CE MOMENT

Formule
Pizza
Salade
13
Stratto
vario, rapido, gustoso

L'engagement de qualité pour la restauration et l'hygiène alimentaire

L'application de systèmes de management de la Qualité, de l'Hygiène, de la Santé, de la Sécurité, de l'Environnement et de l'Énergie (QHSSEE) sont des axes forts de l'engagement d'Argedis :

- Top Service, un programme mis en œuvre dans toutes les stations du réseau TotalEnergies vise à placer le client au cœur des préoccupations, évaluant accueil, propreté, propositions commerciales, qualité des produits, disponibilité des services, il entend donner à l'expérience client ses lettres de noblesse ;
- Utilisation du système HACCP pour identifier, évaluer et maîtriser les risques liés à la sécurité sanitaire des denrées alimentaires ;
- Engagement dans une démarche structurée d'amélioration continue *via* un Système de Management Intégré ;
- Obtention de la Certification ISO 50 001 concrétisant la maîtrise des économies d'énergie et des consommations.

Les activités de restauration d'Argedis sont gérées par un responsable et trois coordinateurs basés en région. Elles font l'objet d'un programme ambitieux d'audits et de suivi ;

- 4 audits agro-analyse / an / site de restauration, menés par un cabinet indépendant,
- 1 audit «food» / an, réalisé en interne ;
- Le suivi systématique des correspondants franchiseur ;
- Le respect des règles HACCP.

Un programme d'observations comportementales renforce l'ancrage des gestes et postures appropriés et la maîtrise des processus. Le but est d'accompagner les équipes sur site, et notamment s'assurer :

- de l'appropriation des recettes et fiches techniques ;
- de l'application des règles de merchandising et de vente ;
- du contrôle de la bonne mise en œuvre des normes des enseignes ;
- du suivi des indicateurs de gestion.

2.1

Le concept Brioche Dorée s'exprime aujourd'hui dans un univers graphique qui souligne une élégance et un savoir-faire français empreints de tradition et de modernité.

Les couleurs et les matériaux rappellent l'univers du boulanger : le lin de la tenue, le bistre de la farine, le ton terre cuite des fours traditionnels, le blond des bonnes viennoiseries et du pain frais. Le mobilier revendique son origine bistrot qui est magnifiée par les luminaires à l'esthétique très actuelle. Sur les murs, les décorations terracotta amènent une touche espiègle que l'on retrouve sur les menus et les packagings.

Le parcours client est axé sur le choix et l'autonomie : consommation **sur place ou à emporter**, en libre-service ou assisté par un **personnel aimable et compétent**. En ligne ou avec l'appli mobile pour commander son panier, fini les files d'attente !

PETIT BRIOCHÉ PAIN BRETZEL

LE PETIT BRIOCHE

BRETZELS

BRETZELS

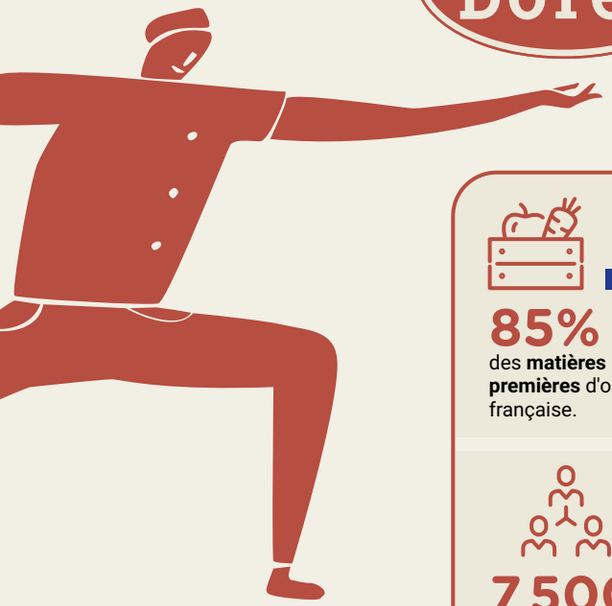
SANDWICHS

L'AUTHENTIQUE

L'AUTHENTIQUE - POULET CRUDITÉS

Recette à base de spécialités régionales.

Brioche Dorée



85% des **matières premières** d'origine française.

100% des **viandes, volaille et jambon** d'origine française.

90% des produits **assemblés sur place**.

7 500 **collaborateurs**.

443 **cafés-boulangeries** à la française.

270 **millions €** de CA de chiffre d'affaire*.

* Données 2022.

Popularité modernité générosité

DESSERTS

ÉCLAIR AU CHOCOLAT

ÉCLAIR AUX FRAISES

SALADE DE FRUITS

FROMAGE BLANC

SALADES

SALADE ITALIENNE

QUICHES

QUICHE CHÈVRE ÉPINARDS

TOASTS

TOAST BURGER

VIENNOISERIES

MUFFINOISERIE AU NUTELLA®

FRANCHEMENT DÉLICIEUX

2.1

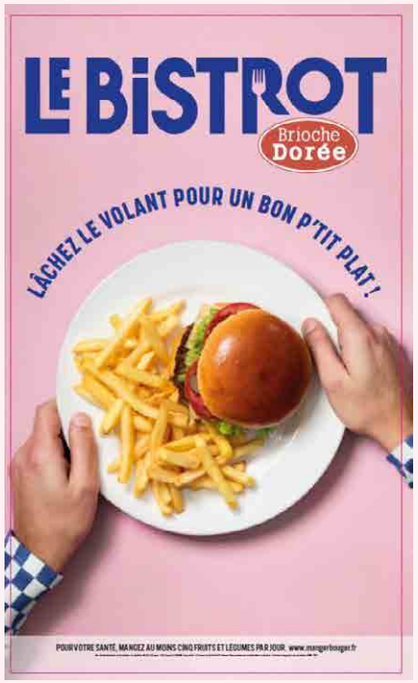
LE BISTROT Brioche Dorée

LE BISTROT par Brioche Dorée offre le meilleur du boucher pour les accros du steak, les fanas du burger et les inconditionnels du poulet. S'y ajoutent des plats chauds, pratiques et savoureux.

LE BISTROT se distingue de Brioche Dorée avec une identité propre. Les clients profitent de la même salle de restauration que l'enseigne principale.

A la carte : entrées variées, steaks, burger classique ou du moment, jambon ou saumon grillé ou encore escalope de poulet pané. Les cuissons sont à la demande. Servis seuls ou en menu, ils s'accompagnent de frites comme les aiment nos clients.

Les viandes bovines sont 100% françaises.



NOUVEAU !

LE PLAT CHAUD DU MOMENT *

GRATIN DE RAVIOLES, POULET ET CHAMPIGNONS

PETIT SALÉ AUX LENTILLES

Les entrées à la carte :

ŒUFS DURS MAYONNAISE

Les plats à la carte :

BURGER CLASSIQUE

STEAK MARINÉ

JAMBON GRILLÉ

* 8 suggestions en rotation.

Click & Collect

Pratique
Sûr
Rapide

Une offre digitale originale et utile pour commander à l'avance et récupérer son achat sur l'aire de service.

***Click & Collect* s'adresse à tous les clients : professionnels, routiers, familles, groupes, etc.**

Sur la plateforme d'accueil en ligne, le client choisit et commande son repas, son encas ou son produit de boutique parmi la sélection des enseignes participantes.

La commande est confirmée grâce à un numéro adressé sur son téléphone portable.

À l'arrivée sur le site, il récupère sa commande après validation du numéro. La facture lui est adressée directement par email.

Click & Collect contribue à réduire l'attente au guichet et en caisse, et permet d'augmenter le nombre de transactions grâce à l'anticipation de l'achat.

L'offre *Click & Collect* est d'ores et déjà disponible dans plusieurs sites autoroutiers du réseau TotalEnergies. Son déploiement est en cours.

Dans le cas des bus, l'organisateur du voyage de groupe ou l'accompagnateur peut commander à l'avance les repas des personnes transportées (jusqu'à 24 h si le paiement est effectué par carte bancaire, 7 jours si le paiement est réalisé par virement bancaire).

Les autocaristes vont pouvoir proposer une nouvelle offre de restauration pratique, complète et efficace à leurs passagers… Une occasion de joindre l'utile à l'agréable, en leur offrant une pause gourmande sur la route des vacances, du week-end, des loisirs…

Lutte contre le gaspillage alimentaire

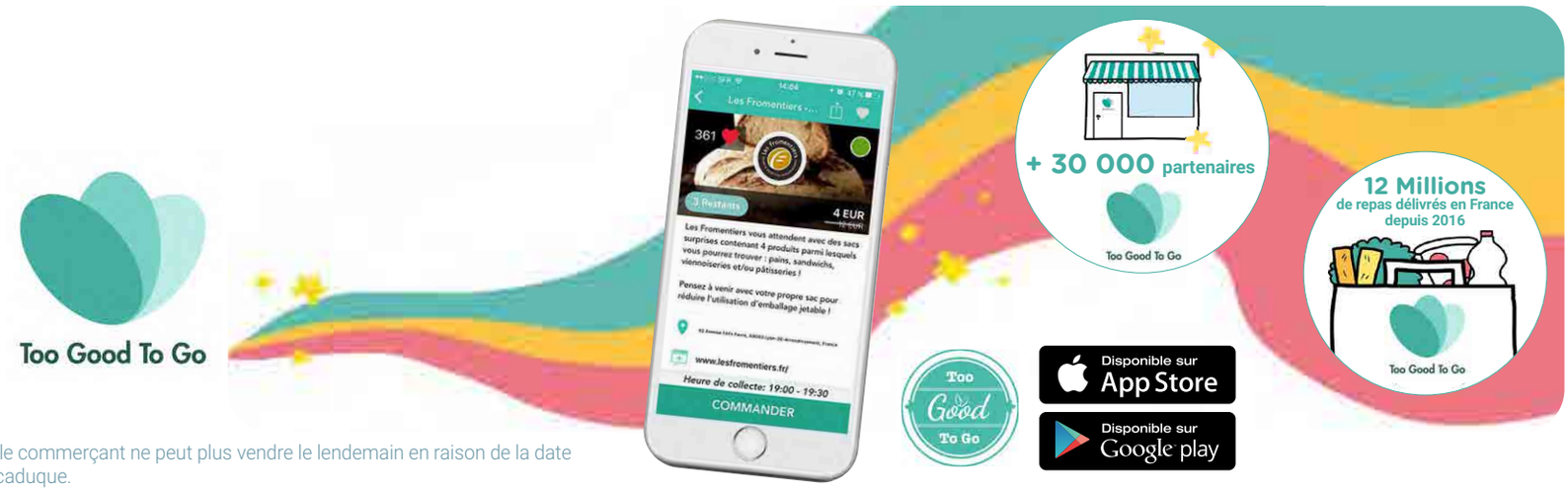
Pour favoriser une économie plus responsable, TotalEnergies met en place un partenariat avec deux acteurs de la filière solidaire : *Too Good To Go* et Phenix.

Le principe est simple. Chacun s'engage, à son échelle, contre le gaspillage alimentaire. Les consommateurs se font plaisir avec des produits de qualité à prix réduit. Les restaurants revalorisent leurs invendus, le gaspillage est réduit, l'environnement s'en porte mieux. Triplement gagnant, et si évident qu'on se demande pourquoi on n'y a pas pensé avant.

Après un déploiement de l'offre *Too Good To Go* fin 2019 dans les restaurants exploités sur le réseau TotalEnergies, **Phenix renforce l'engagement de TotalEnergies auprès des boutiques « bonjour ».**

Pionner dans ce domaine, *Too Good To Go* repose sur la mise à disposition d'un **panier surprise, composé des invendus* du jour**, que le consommateur vient chercher chez le commerçant.

Via l'application, le restaurant précise le nombre de paniers disponibles que le client peut réserver et récupérer à une heure convenue. **Chaque panier est une découverte qui fait du bien à l'estomac comme à la planète !**



* Les invendus sont les produits frais que le commerçant ne peut plus vendre le lendemain en raison de la date limite de consommation (DLC) qui sera caduque.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Acteur global du zéro déchet, présent sur tout le territoire *via* des antennes régionales, **Phénix rejoint la filière solidaire et récupère les produits invendus*, alimentaires ou non, afin de les revaloriser ou les donner à des associations.**

Ses solutions de gestion des surplus/invendus s'adaptent aux supermarchés, magasins de proximité, industries agroalimentaires, ainsi qu'à la restauration collective.

Paniers thématiques (végétariens, halal, casher, etc.), dons aux associations, boutiques, nourriture pour animaux… visent à réduire à néant la perte alimentaire.

Disponible sur App Store

Disponible sur Google play

* Les invendus sont les produits frais que le commerçant ne peut plus vendre le lendemain en raison de la date limite de consommation (DLC) qui sera caduque.

Une boutique évolutive et conviviale

Articulée autour de trois espaces emblématiques, la boutique "**bonjour**" est conçue comme un "*travel store*", lieu de vie où les clients profitent d'une pause agréable et trouvent tout ce dont ils ont besoin.

Pilier de l'offre en station TotalEnergies, la boutique "bonjour" et ses univers bien balisés permettent aux consommateurs de s'orienter facilement dans un cadre contemporain :

L'espace alimentaire : leur réserve une offre gourmande, saine et attractive.

Dans l'espace non alimentaire, ils retrouvent les essentiels de l'univers auto (entretien et connectique) mais aussi des offres utiles, plaisir et souvenir.

Ils profitent d'une **pause conviviale dans l'espace *coffee***.

Les clients ont aussi accès à une offre de produits de dépannage : hygiène, puériculture, épicerie, tabac, judicieusement complétée par des corners de marque. Ces derniers viennent enrichir l'expérience client par des offres différenciantes grâce à des partenariats avec des enseignes leaders sur leur marché et des producteurs régionaux.

Promesse d'une gamme riche et innovante, **l'offre est sans cesse renouvelée pour anticiper au mieux les tendances du marché et les attentes des clients**. Baguettes, pains spéciaux, viennoiseries sont cuits sur place tout au long de la journée, une garantie de fraîcheur et de croustillant.

La boutique « **bonjour** » organise régulièrement des **animations** et des **promotions**. Elle propose aussi une **large gamme de services pour les familles** (jeux pour enfants…), les **professionnels** (Wifi gratuit, tables avec prises…) et les **chauffeurs routiers** (espace de détente, douches…).

L'offre alimentaire de la boutique :

Des sandwichs : baguettes, triangles, wraps, aux recettes minutieusement élaborées pour répondre aux envies les plus gourmandes et convenir à tous les budgets.

Des salades : de la plus simple qui accompagne un sandwich, à la plus élaborée qui constitue le cœur de repas, toujours saines et équilibrées.

Des offres chaudes : quiches, boxes de pâtes spécialement conditionnées pour le micro-ondes, ou autres sandwiches chauds.

Des produits frais pour confectionner soi-même son sandwich : tous les ingrédients (pain frais, beurre, fromage, charcuterie, etc.) pour une recette personnelle, comme chez soi.

Des desserts fruités ou lactés, classiques ou plus élaborés… mais toujours adaptés à une consommation nomade (format individuel et petite cuillère intégrée lorsque nécessaire).

Des offres de snacking pour les petites faims : des mini-saucissons, yaourts à boire, compotes et glaces, mais aussi des chips, tablettes de chocolat, confiseries, chewing-gum, pâtisseries ou encore biscuits.

Des boissons variées : des eaux de sources, minérales ou aromatisées. Et aussi des colas, boissons aux fruits, thés ou jus de fruits et des boissons "coup de boost".

Une gamme de produits "Prix Serrés" : un positionnement agressif sur les références à marque nationale et marque distributeurs, afin de proposer des produits de qualité pour les budgets modestes.

Des produits de dépannage et d'épicerie : des condiments, des conserves ou des packs d'eau.

Et aussi, des produits innovants et de rupture, marquant la volonté de TotalEnergies, *via* sa filiale Argedis, de s'afficher comme des acteurs du changement.

Une politique rigoureuse de sélection des produits est conduite par les équipes marketing d'Argedis auprès des industriels et fournisseurs. Les assortiments sont définis de manière centralisée, ce qui garantit une homogénéité maîtrisée sur l'ensemble du territoire. Seules les sélections régionales sont spécifiques. Les collections sont actualisées au mois d'avril de chaque année (avant saison), et peuvent être élargies sur les mois d'été, période de forte affluence.

Fort de son expérience et de sa connaissance des producteurs locaux sur l'ensemble du territoire national, Argedis met également à disposition des clients des produits régionaux dans un linéaire clairement identifié.

Les clients français et étrangers peuvent ainsi découvrir les richesses des régions françaises, leurs savoir-faire gastronomiques, artisanaux et culturels.

Le concept de la boutique “bonjour”

Qui n’a jamais souhaité faire une pause choisie sur autoroute, un véritable moment de plaisir et de détente, connaître un repos du corps et de l’esprit ?

TotalEnergies fait évoluer son univers boutique sur autoroute. Tout en douceur.

TotalEnergies continu de repenser son univers boutique et crée une nouvelle manière de « faire une pause », en proposant un sens du bien-être, de la communauté et de la flexibilité. Un espace connecté pour déconnecter de la monotonie de la route, pour reconnecter les batteries, se connecter à la région, un espace qui restaure l’énergie de chacun !

ON POUSSE LA PORTE ET ON SE LAISSE GUIDER…

On découvre un univers unique, convivial, où les codes traditionnels de la station sont revisités ; une ambiance chaleureuse où le sentiment de bien-être prévaut. C’est “*cosy*”, comme à la maison.

Sur une banquette confortable ou autour d’un café gourmand, le client s'offre un moment de détente, se restaure, découvre la région, fait du shopping, laisse les enfants jouer…

TotalEnergies a pensé ce lieu pour répondre de façon originale à toutes les envies de pause de tous les usagers. Avec un seul objectif : se ressourcer.

Welcome home !

LA PAUSE **QUI SOULAGE** toilettes & CO

LA PAUSE **QUI DÉTEND** détente & CO

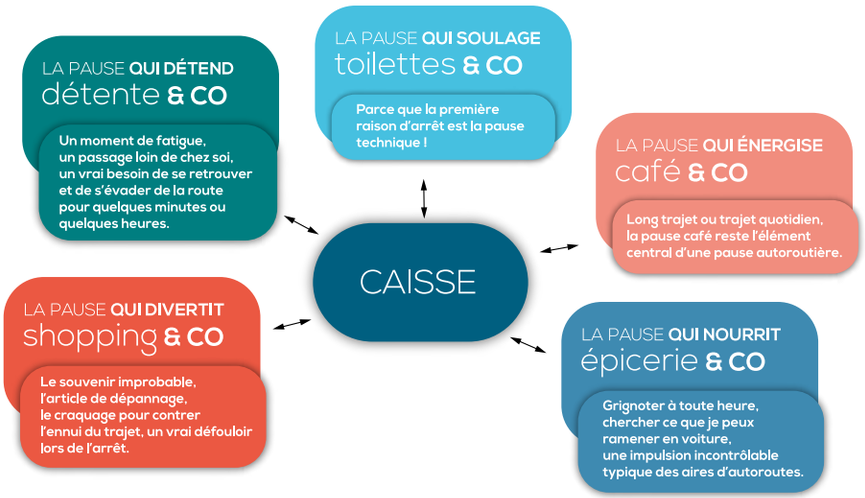
LA PAUSE **QUI ÉNERGISE** café & CO

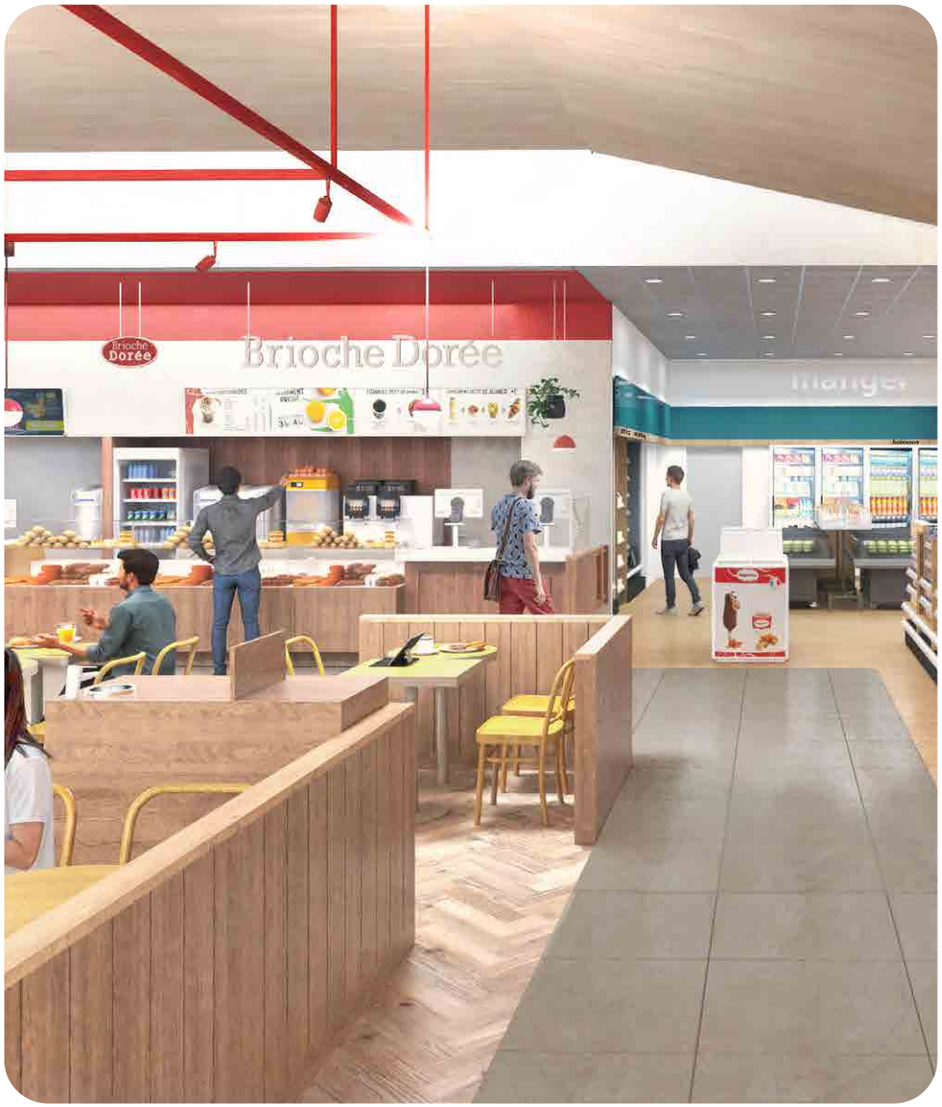
LA PAUSE **QUI NOURRIT** épicerie & CO

LA PAUSE **QUI DIVERTIT** shopping & CO

LES FONDAMENTAUX :

- Un espace où l'humain est au cœur : collaborateurs & usagers ;
- Un lieu libéré des barrières, où les espaces boutiques, détente, services sont décloisonnés ;
- Une station qui vit au rythme des pauses de la clientèle : la pause qui libère (les toilettes), la pause qui énergise (l'espace *Coffee*), la pause qui restaure (l'alimentaire), la pause qui divertit (le non alimentaire) et la pause qui détend (zone *lounge*) ;
- Un design qui ramène de la convivialité et de l'échange. Un design « esprit maison » qui mixe des matériaux chaleureux comme le bois, avec du carrelage sur le comptoir par exemple, du métal noir, et même des effets de « tapis » au sol ;
- Un ancrage local fort et valorisé.





Les espaces de la boutique “bonjour”

LE GRAND COMPTOIR CONVIVIAL :

Le cœur battant, à la fois incarnation du sens de l’accueil TotalEnergies et aussi point de connexion central des différentes expériences de pause.

Véritable lieu de vie et de convivialité, le comptoir est multifonctions : les points d’encaissement côtoient une sélection de produits en libre-service, allant des jus de fruits frais aux cadeaux, et autre petite confiserie de poche.

CAISSE
& ACCUEIL

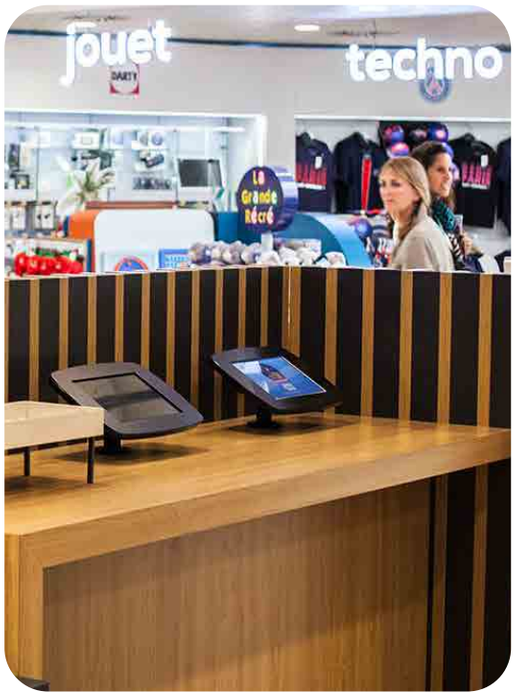
Illustrations d’ambiance non contractuelles.

UNE STATION INTELLIGENTE QUI PARTAGE ET ÉCHANGE AVEC SES USAGERS :

Un écran tactile « local » fait découvrir les richesses du patrimoine et les activités aux environs de la station, et propose aussi des idées de visites et de spectacles.

Deux écrans d'informations animent l'espace en présentant les promotions et bons plans de la boutique, un rappel des offres TotalEnergies, mais aussi la météo, le trafic, la qualité de l'air et toutes les informations utiles à un trajet en toute sécurité.

LA PAUSE **QUI DÉTEND**
détente **& CO**



Illustrations d'ambiance non contractuelles.

L'OFFRE RÉGIONALE VALORISÉE :

Un mural théâtralisé met en valeur les produits des terroirs de France et les spécialités de la région. Les matériaux utilisés rappellent ceux du comptoir et créent un lien visuel fort et cohérent. Le traitement mural en carrelage, tommettes ou autre matériau de la région, le traitement du sol, le métal, les lampes apportent une dimension à la fois authentique et contemporaine à l'espace.

Des mobiliers dédiés ont été spécifiquement imaginés et désignés afin de servir de relais à l'offre régionale. Ainsi, des « roulottes » nomades en bois et métal, permettent de mettre avant des offres de saison, des produits du terroir, une innovation locale ou encore une spécialité emblématique de la région.

LA PAUSE **QUI NOURRIT**
épicerie **& CO**

Illustrations d'ambiance non contractuelles.