

TotalEnergies & le digital

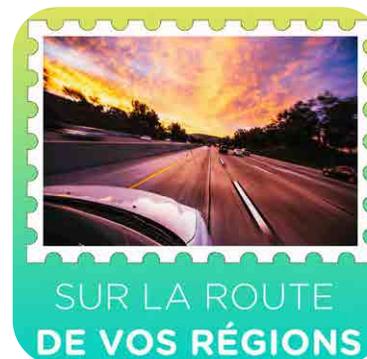
Sur la route de vos régions, la carte postale sonore

Durant les congés, TotalEnergies propose des cartes postales sonores pour partir à la découverte de la France et de ses belles régions ! L'auditeur se laisse guider au travers de promenades d'une vingtaine de minutes...

Elles parlent de gastronomie, histoire, géographie et musique aussi, pour faire découvrir de nouveaux artistes.



Et comme l'annonce le podcast :
 "Prêts pour le voyage ?
 Alors en voiture, c'est parti !"



Elles sont disponibles via les plateformes :
 Ausha ; Deezer ; Spotify ; Apple podcast ;
 Google podcast



Récapitulatif services

Notre synthèse nous amène à proposer aux différents types de clientèle une offre de services généralistes et également une offre ciblée sur l'aire de Battenheim.

SERVICES SOCLES

Accueil & services à la personne



Des parkings adaptés à tous.



Un **paiement rapide** et facile en caisse et sur distributeurs automatiques.



Des volucompteurs équipés de **terminal de paiement interactif**.



Wi-Fi gratuit.



Assistance **multi-langues**.



La mise à disposition d'un **fauteuil roulant**, sur simple demande à la caisse.



Pour les personnes à mobilité réduite, un **système d'assistance innovant fonctionnant à partir du téléphone portable**.

Sécurité - sûreté



Séparation des flux VL/PL.



Sécurisation des cheminements piétons.



Signalétique claire.



Une **aide précieuse** pour les personnes victimes d'arrêt cardiaque en attendant les premiers secours.

Confort physique & psychologique



Des **tables à disposition** pour se restaurer en plein air.



Une **zone de repos confortable**, adaptée à tous.



Un **espace extérieur agréable** pour se reposer.



Une **zone extérieure abritée**, équipée de cendrier et proche du bâtiment.



Récapitulatif services (suite)

SERVICES SPÉCIFIQUES

Vacanciers



Une **zone de jeux** pour se dépenser avant de reprendre la route.



Des **emplacements spécifiques** pour accueillir les **motards**.



Une **offre dédiée** aux **caravanes** et aux **camping-cars**.

Groupes



Des **places spécifiques** avec un **accès réservé**.



2.2 Modalités d'entretien/maintenance

2.2

Politique et procédures d'entretien

Gestion des déchets et biodiversité

TotalEnergies organise le tri sélectif des déchets sur l'ensemble de ses aires.

TotalEnergies a retenu le principe de la globalisation des déchets en choisissant une société pour garantir le respect de la réglementation, l'optimisation des flux de déchets produits, le suivi et le contrôle de chaque prestation. La société choisie dispose des agréments nécessaires et veille aux performances de l'ensemble de la chaîne :

- Respect de la réglementation ;
- Optimisation des flux de déchets produits ou détenus, des moyens et lieux de stockage, du tri et du choix des filières de valorisation ;
- Suivi et contrôle de chaque prestation en volume et en poids ;
- Formation du personnel, établissement des plans de progrès, traçabilité du processus *via* extranet.

Par ailleurs, TotalEnergies propose dans ses boutiques environ 30% de références emballées dans des conditionnements biodégradables, recyclables ou valorisables.

TotalEnergies attache une grande importance à la préservation de la biodiversité et décline cette priorité au travers de différentes actions :

- L'aménagement paysager est réalisé dans une démarche volontariste de préservation des espèces végétales et animales ;
- La mise en place d'une gestion raisonnée et extensive des dépendances vertes ;
- La préférence apportée aux espèces spécifiques au site et à la région ;
- La limitation de la consommation d'eau qui favorise les espèces à faible demande ;
- Les techniques de tonte et de taille des arbres qui permettent d'éviter le transport des déchets en dehors de l'aire.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, toutes les stations TotalEnergies utilisent des produits de nettoyage à forte biodégradabilité et sans impact pour l'environnement. L'utilisation des produits phytopharmaceutiques sera proscrite sur l'aire de Battenheim.



TotalEnergies, pour sa part, met en œuvre sur les stations le calendrier d'entretien courant (le « qui fait quoi ») pour garantir le bon fonctionnement du matériel et la meilleure performance énergétique concernant les consommations.



Note technique concernant la politique d'entretien courant et de valorisation

Concernant le dispositif d'entretien des aires de service, TotalEnergies a mis en place une politique ambitieuse qui vise à maintenir :

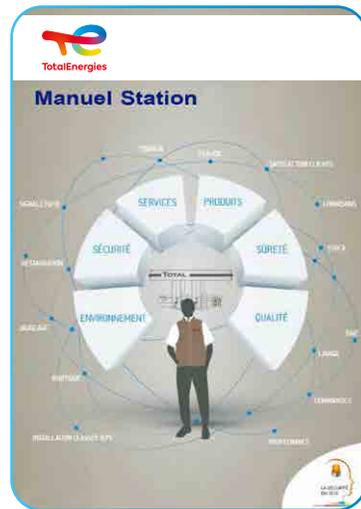
- L'intégrité du personnel et des biens ;
- La satisfaction des clients ;
- La qualité des prestations délivrées.

Cette politique se veut exemplaire en ce qui concerne la maîtrise des risques et la réduction de l'empreinte des activités sur leur environnement.

Un engagement connu et partagé par tous souligne l'adhésion de l'entreprise à cette démarche.

Entretien courant

Le personnel sur site applique les règles édictées par le Manuel Station de TotalEnergies, un recueil des obligations, usages, et bonnes pratiques à mettre en œuvre au quotidien dans chaque station-service.



Propreté des intérieurs

Boutique / Restauration/ point d'encaissement

- Sols et murs propres et en bon état.
- Mobilier, matériel, produits propres et en bon état.
- Caisse et rayons rangés et nets.
- Espace caisse (comptoir) bien rangé et dégagé pour que les clients aient la place d'y poser un sac pour les paiements par carte.
- Pas d'objet personnel visible par le client.

Propreté des Toilettes

- Sols propres et secs.
- Murs et miroirs propres.
- Cuvettes et abattants sans traces.
- Lavabos et robinets propres et en bon état de fonctionnement.
- Poubelles propres et non saturées.
- Toilettes gratuites et accessibles.

Propreté des Extérieurs

- Piste sans tache de carburant ou d'huile fraîche, sans papiers ou feuilles mortes.
- Pelouses et plantations sans débris.
- Poubelles suffisantes, non saturées, nettoyées.
- Îlots (pompes) sans tache fraîche, pistolet et tuyaux secs et propres.
- Présentoirs, PLV (publicité sur lieu de vente) et autres supports publicitaires propres, en bon état et à jour.
- Aire de recharge électrique propre.
- Abords dégagés.
- Éclairage homogène et en état de marche.
- Pelouses tondues, plantations taillées, bacs fleuris.

Notice produits utilisés pour l'entretien

PROTOCOLE DE NETTOYAGE DES PISTES



Nu Fuzion

Prêt à l'emploi

- Pulvériser
- Laisser agir
- Essuyer
- Ne pas rincer

Prozal

A diluer

- Préparer la solution
 - Nettoyeur HP : Diluer de 1 à 5% (automatique)
 - Manuel : Diluer à 10% (1L pour 10L)
- Appliquer
- Laisser agir 5 à 10 minutes
- Brosser si nécessaire
- Rincer

Absorbant 15L.CK

Prêt à l'emploi

- Disperser sur le liquide
- Laisser absorber
- Balayer

Kleen Smell

A diluer

- Diluer 60ml dans le bac de 10L
- Pulvériser
- Laisser agir
- Essuyer
- Ne pas rincer

PROTOCOLE DE NETTOYAGE DE LA BOUTIQUE



BÉNÉFIK DÉGRAISSANT PIN

A diluer

- Préparer la solution
 - Autolaveuse : Diluer de 1 à 2% (10 à 20ml par Litre)
 - Manuel : Diluer à 3 à 5% (300 à 500ml pour 10L)
- Appliquer
- Laisser agir
- Brosser si nécessaire
- Rincer (si contact avec denrées alimentaires)

BÉNÉFIK PRO LAVEUSE NEUTRAL SP

A diluer

- Préparer la solution
 - Autolaveuse : Diluer de 1 à 2% (10 à 20ml par Litre)
 - Manuel : Diluer à 2,5% (250ml pour 10L)
- Appliquer
- Laisser agir
- Brosser si nécessaire
- Rincer (si contact avec denrées alimentaires)

Parfum océan ou parfum orchidée

Kleen Smell

A diluer

- Diluer 10ml dans un pulvérisateur
- Pulvériser
- Laisser agir
- Essuyer
- Ne pas rincer

BÉNÉFIK DÉTER'MULTI

A diluer

- Diluer de 1 à 2% = 10 à 20ml par Litre
- Appliquer
- Laisser agir
- Brosser si nécessaire
- Rincer (si contact avec denrées alimentaires)

Notice produits utilisés pour l'entretien

PROCOLE DE NETTOYAGE DES SANITAIRES



PRO WC GEL SP
Prêt à l'emploi

- Pulvériser
- Brosser si nécessaire
- Laisser agir
- Rincer

BÉNÉFIK NETSAN

Détertrant quotidien

PAE ou à diluer

Sol : Diluer de 3 à 5%
= 300 à 500ml pour un seau de 10L
Surface : Prêt à l'emploi

Appliquer ou pulvériser

Laisser agir

Ne pas rincer



Kleen Smell

Nettoyant multisurfaces contrôleur d'odeurs

A diluer

Diluer à 1%
• Sol : 50ml pour un seau de 10L
• Surface : 10ml dans un pulvérisateur

Appliquer ou pulvériser

Laisser agir

Essuyer

Ne pas rincer



PROCOLE DE NETTOYAGE DU BUREAU



DÉPOUSSIÉRANT SOUFFLEUR

Prêt à l'emploi

Mettre en place le tube prolongateur dans l'orifice du diffuseur.

Ne pas agiter pendant l'utilisation.



Kleen Smell

A diluer

Diluer 10ml dans un pulvérisateur

Pulvériser

Laisser agir

Essuyer

Ne pas rincer



BÉNÉFIK DÉTER'MULTI

A diluer

Diluer de 1 à 2% = 10 à 20ml par Litre

Appliquer

Laisser agir

Brosser si nécessaire

Rincer

(si contact avec denrées alimentaires)



Notice produits utilisés pour l'entretien

PROCOLE DE NETTOYAGE DE LA RÉSERVE

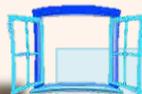


BÉNÉFIK LESSIVE POUDRE

Dosage : 10 à 40 g/kg de linge sale selon le degré de salissure et la dureté de l'eau.

Température :

- Coton : 80 à 90°C
- Polyester coton : 40 à 60°C



Kleen Smell

A diluer

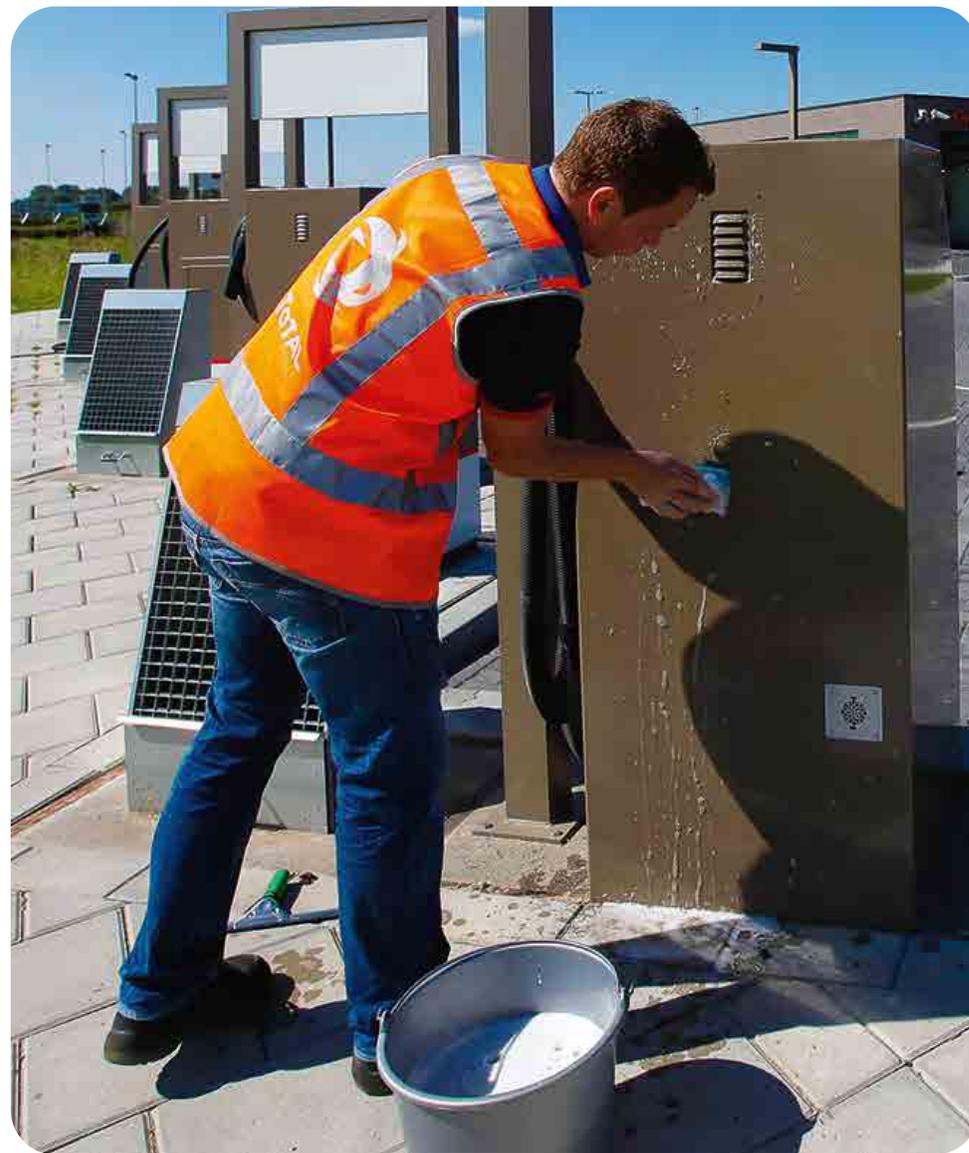
- Diluer 10ml dans un pulvérisateur
- Pulvériser
- Laisser agir
- Essuyer
- Ne pas rincer



BÉNÉFIK DÉTER'MULTI

A diluer

- Diluer de 1 à 2% = 10 à 20ml par Litre
- Appliquer
- Laisser agir
- Brosser si nécessaire
- Rincer
- (si contact avec denrées alimentaires)*



Gestion quotidienne et contrat de maintenance

INSTALLATION	FRÉQUENCE DE CONTRÔLE	PRESTATAIRE
Télé-jaugeage carburant	2 fois / an	
Appareil pression	Annuel, triennale, décennale	
Installations électriques	Annuelle, quadriennale	
Contrôle climatisation	Quinquennale (contrôle de rendement)	
Appareils de distribution	1 fois / an (visite périodique – métrologie)	
Froid-Chaud (contrôle chaudière / ESP fluide réfrigérant)	1 fois / an	
Système incendie	4 fois / an	
Porte coupe-feu	2 fois / an	
Système d'extraction d'air	4 fois / an	
Incendie	Annuel	
Protections cathodiques	1 fois / an	
Contrat et régie de l'image, du bâti et de l'électricité	Annuelle	
Séparateurs d'hydrocarbures	1 fois / an	
Monétique et télésurveillance	Permanente	

Soucieux de la sécurité de ses clients et de son personnel, TotalEnergies met un point d'honneur à s'imposer des exigences élevées en termes de maintenance.

TotalEnergies dispose de cahiers des charges stricts et d'un référencement sur appels d'offres de prestataires spécialistes pour garantir et maximiser la disponibilité des équipements pour ses clients.

Les opérations de maintenance couvrent l'ensemble du matériel et des équipements nécessaires au bon fonctionnement de la station : appareils distributeurs, automates de distribution, contrôleurs piste, *front* et *back-office* (ISIS), téléjauge, systèmes de sécurisation, climatisation, froid commercial, séparateurs d'hydrocarbures, systèmes gestion incendie, télésurveillance, etc.

TotalEnergies programme les visites **réglementaires** annuelles pour l'ensemble des équipements et des domaines concernés : contrôles périodiques distribution pétrolière (pompes, récupération de vapeurs), contrôles périodiques suivant les régimes ICPE, équipements sous pression, portes automatiques, protection incendie, climatisation, etc. L'avancement des campagnes de contrôles réglementaires est informatisé, suivi en temps réel et maîtrisé.

TotalEnergies ne se limite pas au simple entretien curatif, mais complète ce dispositif par des visites **préventives** annuelles ou pluriannuelles adaptées en fonction du type d'équipements et des préconisations constructeurs (gamme de maintenance). Les délais d'intervention sont définis suivant la nature de la demande d'intervention. En dehors des plages normales – du lundi au samedi, de 8 h à 19 h – certains contrats prévoient une astreinte technique 24 h/24 et 7 j/7, possible grâce à la veille permanente du **Centre d'Appel Réseau (CAR)**, avec intervention sur site sans délai, toutes affaires cessantes :

- Astreinte sécurité pour toutes les stations ;
- Astreinte commerciale pour toutes les stations d'autoroute.

L'exploitant joue non seulement un rôle d'alerte, mais assure aussi des tâches de prévention, par l'entretien courant de la station, en conformité avec un manuel qualité et plusieurs guides dédiés, gage de professionnalisme et de sécurité.



TotalEnergies s'est doté depuis de nombreuses années d'un outil informatisé en temps réel de suivi de sa performance maintenance. Des indicateurs pertinents tels que les durées de panne, les taux de disponibilité, les taux de panne ont été mis en place pour garantir un suivi factuel et permettre des analyses poussées par domaine de maintenance, par station, par récurrence, par équipement afin de mettre en œuvre des actions d'ingénierie de maintenance et des plans d'action pour maximiser la disponibilité des équipements pour ses clients. Ces indicateurs de maintenance font partie des contrats et sont soumis à un système de bonus/malus.

La philosophie des contrats de maintenance a changé. TotalEnergies est passé d'une obligation de moyens à une **obligation de résultat** en vue de travailler collectivement pour le client final.

TotalEnergies innove en digitalisant sa maintenance par la connexion au réseau de ses équipements qui deviennent intelligents. Une maintenance prédictive basée sur une supervision en temps réel (*alerting et monitoring*) permet d'anticiper, agir avant la panne et garantir le meilleur service à ses clients.

Vingt-cinq contrats de maintenance couvrent les équipements du site. Ces contrats sont pilotés par une équipe siège avec un représentant opérationnel dans chaque région. Ce représentant terrain est le CSMS (Chef de Secteur Maintenance et Sécurité). Il est le relais privilégié pour suivre les problématiques techniques quotidiennes de nos exploitants. Il suit les interventions de nos prestataires de maintenance et assure la réalisation des travaux de maintien ou de suivi des campagnes.

Gros Entretien Renouvellement

Lorsque des dégradations sont susceptibles d'entraîner un danger pour tout usager (ex: « nid de poule », dégradation des bretelles, circulations piétons, etc.), TotalEnergies réalise sans délai la mise en sécurité, dès constatation de la dégradation concernée. De même, chaque fois que nécessaire, TotalEnergies remettra en état les peintures intérieures et les enduits extérieurs, remplacera les mobiliers et matériels vétustes ou usés et, d'une manière générale, veillera à la bonne tenue d'ensemble de l'aire pendant la durée de concession.



Le CAR est unique parmi les opérateurs routiers et autoroutiers

Ce service applique, pour les sites de TotalEnergies, les scripts d'interventions les plus exigeants. TotalEnergies garantit ainsi à tout utilisateur la mise en oeuvre des moyens adéquats pour intervenir dans les cas les plus graves (accident, agression) comme pour maintenir la disponibilité des équipements par la maintenance curative et préventive.

En cas d'alerte, les opérateurs du CAR déclenchent directement l'intervention du prestataire concerné en lui indiquant l'échéance maximum prévue pour résoudre le problème. Dans le même temps, ils préviennent, si nécessaire, le chef de secteur maintenance et sécurité, qui fait partie de l'organisation de terrain dédiée à cette mission.



Dispositif de surveillance / modalités d'intervention / procédure en cas d'incidents

TotalEnergies propose la mise en place d'un système de vidéoprotection relié à un centre national de vidéoprotection (CNTLS) disponible 7j/7 24h/24. Le CNTLS peut être sollicité à tout moment par l'équipe du site, en cas d'événements ou d'incidents, via des dispositifs de sûreté (caméra de vidéosurveillance installées à l'extérieur et à l'intérieur du bâtiment).

Ce prestataire peut, le cas échéant, réaliser une levée de doute à distance selon un protocole défini et alerter les forces de l'ordre si la situation l'exige.



En outre, une astreinte, à la disposition de l'exploitant 7j/7 24/24h, via le Centre d'Appel Réseau (CAR), permet de joindre à tout instant un manager habilité à prendre des décisions opérationnelles en fonction de la situation signalée et de sa gravité.

Finalement, en cas de nécessité, il sera fait appel à des prestataires référencés pour sécuriser le site ou rétablir l'exploitation dans des conditions acceptables de sécurité et de commerce. Les interventions, se réaliseront en fonction du degré d'urgence. (4h, 8h, J+1).



Note concernant le processus mis en place en cas de pollution accidentelle

En cas de pollution accidentelle, nos exploitants sont formés aux procédures à respecter. L'ensemble des équipes tient à sa disposition sur site un document appelé « **Réagir en cas d'Urgence** » qui mentionne les étapes clés à réaliser lors d'une fuite / épandage / déversement polluant :

EN CAS DE FUITE OU D'ÉPANDAGE DE MATIÈRES DANGEREUSES

- 1 - J'appuie sur le coup de point d'arrêt d'urgence de la distribution si le véhicule se trouve sur la piste ;
- 2 - Je coupe les sources d'énergie, disjoncteur principal, groupe électrogène (au tableau électrique général) ;
- 3 - J'interdis tout allumage, étincelle, flamme ou mise en route du moteur ;
- 4 - Je délimite un périmètre de sécurité ;
- 5 - J'évite tout contact avec le produit dangereux. Je rince abondamment en cas d'irritation ;
- 6 - Je fais évacuer toutes les personnes présentes (clients, prestataires, personnels...) ;
- 7 - Je bloque l'accès à la station ;
- 8 - J'alerte les secours (pompiers, police ou gendarmerie).



Note concernant le processus mis en place en cas de pollution accidentelle

Le personnel du site contacte alors le CAR et lance un signalement de « Fuite / Épanchage / Déversement polluant » sur l'emprise sous-concédée.



En fonction de l'horaire de survenance du déversement polluant, les actions du CAR sont :

- **Horaires ouverts (du lundi au samedi de 8h à 19h) :** lancement de la procédure interne TotalEnergies suivant le script « DISTRIBUTION » pour demande d'intervention avec information instantanée du CSMS TotalEnergies (Chef de Secteur Maintenance et Sécurité) et de l'Ingénieur Environnement TotalEnergies.
- **Horaires non ouverts (nuits de 19h01 à 7h59, les dimanches, les jours fériés) :** lancement de la procédure interne TotalEnergies de la « MATRICE DE GRAVITE » pour transmission d'alerte vers le prestataire d'astreinte et/ou (en fonction de la gravité) le cadre d'astreinte DCM (Direction de la Construction Maintenance de TotalEnergies) et demande d'intervention. Le CSMS TotalEnergies et l'Ingénieur Environnement TotalEnergies sont contactés le lendemain à partir de 8h00.

Le service d'astreinte de SERPOL est contacté et il déclenche son intervention :

En 2014, TotalEnergies Marketing France a signé avec SERPOL un Contrat-Cadre pour **l'astreinte et la gestion en urgence des alertes environnementales**. Le service d'astreinte environnementale de SERPOL est aujourd'hui **unique en France**.

SERPOL est constitué d'ingénieurs et techniciens expérimentés qui interviennent sur tout type de sinistre impliquant des pollutions et sont réputés disposer des compétences nécessaires pour :

- 1 - Analyser une situation et évaluer le risque d'impact potentiel ;
- 2 - Définir les mesures à prendre pour une mise en sécurité en urgence ;
- 3 - Coordonner si nécessaire une opération en support avec des moyens internes ou externes ;
- 4- Formaliser le bilan de l'intervention et les préconisations d'usage potentielles (diagnostic, dépollution, etc.).



Démarche Engagement Satisfaction

5 PROMESSES POUR SATISFAIRE NOS CLIENTS

La compagnie TotalEnergies s'attache à mettre le client au centre de sa démarche qualité.

SÉCURITÉ

Dans chaque station TotalEnergies, la sécurité et la sûreté de nos clients sont nos priorités absolues.

RESPONSABILITÉ

Nous œuvrons pour une énergie responsable, disponible et abordable : nos produits sont non altérés, nos transactions intègres en tous points, et nous fournissons une information fiable.

PROPRETÉ

Où qu'ils soient et quelle que soit l'heure, nous offrons à nos clients la garantie d'une station-service propre et bien entretenue.

PROXIMITÉ

Nous sommes - parmi les majors - le champion de la proximité : le personnel en station est l'ambassadeur de notre marque.

SIMPLICITÉ

Chez nous, les clients vivent une expérience rapide, fluide et plaisante en toutes circonstances.

Pour accompagner cette démarche, nous avons repensé le programme Engagement Satisfaction afin de mesurer de manière plus juste non seulement la qualité des prestations dans l'ensemble du réseau, mais également l'appréciation qu'en ont nos clients.



Démarche Engagement Satisfaction

Une double notation pour plus d'efficacité

Top Service est un programme pour évaluer la qualité des prestations de la station. Il se décline en deux modes : **l'audit externe et la visite mystère.**



2 AUDITS EXTERNES / AN

Les audits à découvert sont réalisés au rythme d'une visite par semestre sans être planifiés préalablement. Ils sont assurés par un auditeur indépendant qui effectue une évaluation du site et calcule 2 notes : la note Station et la note Maintenance. Il délivre aussi une note par promesse.

Les essentiels de la satisfaction client :

L'ACCUEIL	LA PROPRETÉ	LES SERVICES	LES OFFRES
✓ Sourire	✓ Pistes	✓ Papier	✓ Café
✓ Politesse	✓ Boutique / Restauration	✓ Raclettes / Seaux	✓ Espace Business Pro / Wifi
✓ Tenue Total	✓ Toilettes	✓ Equipements	✓ Essentiels



1 VISITE MYSTÈRE / AN

Pour mieux anticiper les attentes de nos clients, la visite mystère vient en complément et délivre également 2 notes : **Station et Maintenance.**

Certaines questions ne sont pas scorées mais commentées, le but étant de comprendre l'expérience vécue par le visiteur mystère.

Les résultats détaillant les leviers d'amélioration sont envoyés à la station par e-mail. Le rapport présente une note par critère et par promesse.

Le chef de secteur Maintenance est informé et accompagne les stations dans leur démarche d'amélioration.

Les avis de nos clients sont précieux

La mesure de la satisfaction client est une donnée primordiale qui guide notre processus d'amélioration.

Notre démarche qualité privilégie l'écoute de nos clients pour comprendre leurs attentes et définir leurs critères de satisfaction.

À l'ère du numérique, où chaque consommateur peut s'exprimer sur sa relation aux marques (réseaux sociaux, forums...), nos outils sont en perpétuelle évolution pour être présents là où le client se trouve.

Nous mettons en place 6 dispositifs pour recueillir les avis de nos clients, en station et hors station.

EN STATION	Bornes d'avis	Tablettes
Implantation	Toilettes	Espace Business Pro / Anticafé
Critère mesuré	Propreté	Satisfaction globale, accueil, recommandation, propreté, vente active, Club TotalEnergies

HORS STATION	E-mailing clubiste	Google My Business	Application TotalEnergies Services	Critizr
Périmètre	Tout le réseau			
Critère mesuré	Satisfaction globale, accueil, recommandation, propreté, rapidité, vente active			
	Club TotalEnergies			∅

Les résultats sont adressés par e-mail dans un rapport mensuel afin qu'exploitants et encadrement puissent connaître et mettre en œuvre les actions correctives éventuelles.

Sur autoroute, TotalEnergies prend également en considération les notes de visites des sociétés d'autoroute, les fiches "satisfait / pas satisfait" (SPS) et les retours du Service Consommateurs.



Service consommateurs TotalEnergies : proximité et satisfaction client

2.2

De Vous à Nous, le service Consommateurs de TotalEnergies Marketing France a été élu "Service Client de l'année"* en 2023. Une récompense qu'il obtient pour la treizième année consécutive.**

Cette récompense est le reflet de la constante implication de nos collaborateurs, ayant tous à cœur de fournir le meilleur service aux consommateurs.

De Vous à Nous, qui existe depuis 2006 et dont le centre d'appel est situé à Poitiers, permet d'apporter des réponses concrètes et rapides aux demandes des consommateurs ou des internautes particuliers.

Les questions portent sur une diversité de sujets :

- Les **produits** : carburants, additifs, lubrifiants, fioul domestique, gaz naturel, pellets de bois, etc. ;
- Les **services** : réseaux TotalEnergies, les cartes TotalEnergies et Club ;
- Les **activités de la compagnie TotalEnergies** : les différentes directions, les sujets institutionnels, la compétition, le recrutement, la communication, la fondation.

Une **application de CRM** (gestion de la relation client) permet d'assurer la traçabilité de tous les contacts, les réponses apportées et les actions mises en œuvre. De quoi enrichir la connaissance des acteurs de terrain pour améliorer, *via* le dialogue, l'expérience de chaque client dans sa relation avec TotalEnergies.

La **qualité de l'accueil, l'amabilité et l'efficacité** des interlocuteurs ainsi que la performance du Service Consommateurs auprès des clients de TotalEnergies ont été récompensées par ce trophée décerné par des professionnels de la relation client***.

* Catégorie Service aux automobilistes.

** Étude BVA Group - Viséo Conseil - mai à juillet 2022.

*** Plus d'infos sur : www.escca.fr.



TotalEnergies Marketing France

Le Spazio,
562 avenue du Parc de l'Île
92000 - Nanterre - FRANCE



TotalEnergies